المركز الديمقراطي العربي
برلين - ألمانيا



الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر

معطيات الواقع ورهانات المستقبل

اعداد وتنسيق :

د . لبيد عماد / د. موزاي بلال

2021

الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر

معطيات الواقع ورهانات المستقبل

جمع واعداد:

د/ لبيد عماد   د/ موزاي بلال

الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر

معطيات الواقع ورهانات المستقبل

مداخلات مقدمة ضمن ملتقى وطني بكلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سطيف2، الجزائر

الـنــــــــاشـــــــــر:

المركز الديمقراطي العربي
للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية
ألمانيا / برلين

Democratic Arab Center
For Strategic, Political & Economic Studies
Berlin / Germany

المركز الديمقراطي العربي
للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية ألمانيا/برلين

Tel: 0049-code Germany
030-54884375
030-91499898
030-86450098
البريد الإلكتروني
book@democraticac.de



المركز الديمقراطي العربي
للدراسات الاستراتيجية، الاقتصادية والسياسية
Democratic Arabic Center
for Strategic, Political & Economic Studies

رئيس المركز الديمقراطي العربي: أ. عمار شرعان

اسم الكتاب: الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر

معطيات الواقع ورهانات المستقبل

جمع واعداد: د. لبيد عماد و د. موزاي بلال

تأليف مجموعة من الباحثين

مدير النشر: د. أحمد بوهكو

رقم تسجيل الكتاب: VR.3383.6516.B

الطبعة الأولى

عدد الصفحات: 272

ماي 2021 م

الكتاب الجماعي:

الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر

معطيات الواقع ورهانات المستقبل

مداخلات مقدمة ضمن ملتقى وطني بكلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سطيف2، الجزائر

بتاريخ: 13 مارس 2021م

جمـع واعـداد:

د/ لبيـد عمــاد | **د/ مـوزاي بلال**

قسم العلوم السياسيــة، جامعة سطيف2 –الجزائــر

أعضـــاء اللجنـــة العلميـــة:

- د. بلعيفة امين (جامعة جيجل)..
- د. مفتاح حرشاو ،جامعة سطيف 2
- د- فريدة حموم،جامعة جيجل
- د. بن عمير جمال الدين جامعة المسيلة
- د. سعيد عبد القادر عبيكشي ،جامعة الجزائر 3.
- د. موزاي بلال ، جامعة سطيف2
- د. فارس لونيسي ،جامعة الجزائر 3
- د. ازروال يوسف ،جامعة تبسة .
- د.قيرع سليم ، جامعة الجلفة

- ا.د عبد القادر عبد العالي ،جامعة سعيدة .
- د.مشاور صايفي ،جامعة ادرار .
- د كمال بلعسل ،جامعة أم البواقي.
- د . مبروك ساحلي ،جامعة ام البواقي .
- د.فرقاني فتيحة ،جامعة الجزائر3
- د. لبيد عماد ، جامعة سطيف2 .
- د. نصير سمارة جامعة الجزائر 3
- د. مليكة جرمولي ،جامعة جيجل .

هيئة التحرير:

- **عيدون الحامدي ،جامعة سطيف2**
- **قميد بوتخيل ،جامعة المسيلة .**
- **زرداني أمينة ،جامعة سطيف2**
- **شعيب قماز ،جامعة سطيف 2**

إهـــــــــداء خـــاص:

يهدى هذا العمل الجماعي لروح الفقيد "محمد الطيب رجم" رحمة الله عليه، المدير الولائي السابق للبريد والمواصلات – سطيف

والذي كان من المشاركين في هذا العمل المتواضع، إلا أن القدر شاء ان يفارقنا قبل صدوره..

تغمّد الله الفقيد بواسع رحمته واسكنه فسيح جناته.

فهــرس المحتويــات:

مقدمــة الكتاب:

يعتبر الجهاز البيروقراطي لأي دولة الانعكاس المباشر لمدى تقدمها أو تخلفها ،فهو يستمد قوته وصلابته من قوة وصلابة الدولة، كما يظهر عجزه من عجز الدولة وبذلك نحصل على علاقة جدلية مفادها (إدارة قوية ومتحضرة– دولة مستقرة ومتماسكة) أو العكس (إدارة متخلفة وبالية ، دولة غير مستقرة وهشة)، ومنذ أن عرفت الدول المتقدمة منها والنامية أهمية الإدارة سعت لتجعل منها أداة رئيسية لتسيير شؤونها، فهي لا تخضع للتخمين والعشوائية بل لقواعد ومبادئ علمية وموضوعية تتطور وتتكيّف وفقا لتطور وتزايد متطلبات الفرد الذي تقدّم له الخدمة ، كما أنها تؤثّر و تتأثر بعوامل كثيرة أهمها طبيعة النظم السياسية السائدة، وحجم التطور العلمي والتكنولوجي للدولة ،وطبيعة العلاقة الجدلية التقليدية " الدولة– المواطن" ،وحجم الفجوة الموجودة بينهما .

لقد حضي موضوع الخدمة العمومية –كأحد العناصر الرئيسة في الإدارة العمومية– باهتمام كبير لدى الأنظمة السياسية والنخب الحاكمة المتعاقبة باعتبارها مظهرا أساسيا من مظاهر ممارسة سلطة الدولة وأحد أهم مخرجاتها ،فهي أداة لتنفيذ الخيارات والسياسات العامة المنتهجة، كون انه من خلالها تباشر الدولة مهامها ، وهي الوسيط الذي يضمن التوازن واستمرار قنوات الاتصال بين الحكومة والمواطن من عدمه .

وتعبّر الخدمة العمومية عن الحاجات الضرورية التي تقوم الدولة بتوفيرها في إطار ممارسة وظائفها، وذلك عن طريق النشاطات التي تهدف إلى تحقيق منفعة عامة كالخدمات الإدارية والخدمات الاجتماعية والثقافية والخدمات الصناعية والتجارية...

في الجزائر ظهرت العديد من المبادرات لتحسين وتطوير الخدمة العمومية المحلية – خاصة في السنوات القليلة الماضية –كجزئية من برنامج كلي وشامل عنوانه "اصلاح الدولة في الجزائر" ،وذلك تماشيا مع التطور الاقتصادي والاجتماعي والتقني و التنامي الرهيب لاحتياجات المواطنين، وهدفا للوصول إلى درجة عالية من " عقلنة" السلوك الإداري و الرفع من جودة الخدمات.

تهدف برامج إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر إلى عصرنة المؤسسات الإدارية في كل المجالات المختلفة خاصة على المستوى المحلي، من خلال تذليل الصعوبات، وتفكيك المعضلات الإدارية التقليدية (البيروقراطية السلبية، الفساد، نقص الكفاءة والفعالية ،المحسوبية واللاّمبالاة، الطابع

العشائري ،والزبائنية العائلية في تقديم الخدمة العمومية .....)، وتبسيط المسالك وتفعيلها تماشيا و الغرض الأساسي المسطّر لها ،وفق استراتيجية ترى في المواطن كهدف يجب السعي إلى تطبيع العلاقة معه وتحسينها كمقاربة لتحسين صورة الدولة.

ثم ان هذا المبتغى لا يمكن تحقيقه إلا في إطار استراتيجية متكاملة الأركان ومترابطة الأسس، ومتشابكة المتغيرات، تجمعها مقاربة شاملة ذات تصور مستقبلي طويل المدى ومستديم الرؤى ،ذلك ان الخدمة العمومية اليوم لم تعد تواجه التحديات الداخلية فحسب، فلمتغيرات البيئة الخارجية بما أفرزته و تفرزه "رياح العولمة " ،وانفجار تكنولوجيات الإعلام والاتصال (الإعلام الجديد) و تحولات وتغيرات سريعة في ميدان الخدمة ،وابتكارات وتحديثات في تقنيات التسيير العمومي الحديث – الأثر البالغ على طبيعتها وجودتها ،خاصة بما حملته من مفاهيم الكفاءة والجودة، الاحترافية ،المرونة ، السرعة الفعالية والقدرة والتي ربطت مدى رضا المواطن الزبون عن هذه الجزئية برضاه عن ما هو أشمل وهي الدولة بكل مكوناتها .

لقد استطاعت مجمل هذه التطورات والتغيرات الداخلية و الخارجية في الدول المتقدمة ان تنقل مفهوم الخدمة العمومية من تصوراتها التقليدية البسيطة المبنية على " المواطن الذي يزور الادارة العمومية ويبحث عن الخدمة" الى مفهوم جديد مبني على " الادارة التي تزور المواطن في بيته ومقر عمله ... وتقدم له احتياجاته "

في الجزائر وكباقي الدّول قامت الدولة بالعديد من الإصلاحات الإدارية على مستوى إداراتها العمومية منذ الاستقلال بغية عصرنة و تحسين جودة الخدمة العمومية ، والتخلص من مختلف المشاكل التي تحول دون ذلك، ومع ذلك فإن واقع قطاع الخدمة العمومية المحلية لا يزال يعترضه العديد من التحديات والعراقيل لتحقيق الأهداف المرجوة ، بالرغم من المخططات والتدابير التي سطرتها الحكومات المتعاقبة، ومن بينها البرامج المختلفة لعصرنة الخدمة العمومية من خلال السير باتجاه الخدمة العمومية الالكترونية كجزء هام واساي من مشروع أهم يهدف الى بناء منظومة إدارة الكترونية مستمدة مما هو أعم كذلك وهو مشروع الجزائر الالكترونية .**ما هو واقع وتحيات الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر ؟ وأي رهانات وامكانات ؟.**

تبرز اهمية الكتاب في طبيعة الموضوع المطروح الذي يناقش تطورات مجال عصرنة الإدارة العمومية الجزائرية في شقها المتعلق بمجال الخدمة العمومية بمناقشة حال النقلة النوعية من الخدمات التقليدية الورقية الى الإلكترونية الحديثة في السنوات الأخيرة ، وما تتميز به هذي الأخيرة من سمات كالسرعة والدقة و الفعالية والشفافية التي تمكن الموطن من خدمات معاصرة ذات جودة و نوعية ومحاربة كل أشكال البيروقراطية السلبية التي ميزت الفترة السابقة ، مع ربط كل ذلك في إطار ثلاثية ما كان كائنا وما هو كائن الأن ،وما يجب أن يكون .

يهدف الكتاب الى :

- محاولة ابراز طبيعة النقلة النوعية التي حدثت في قطاع الخدمة العمومية في الجزائر.

- مناقشة مدى توفر الأرضية الإلكترونية المناسبة كحاضنة قوية لخدمة الكترونية فعالة.

- إعطاء تقييم شامل كمصلحة للتحول نحو الخدمة العمومية في الجزائر من خلال استقراء واقع بعض القطاعات في السنوات الأخيرة.

- محاولة بناء مقاربة لتطوير الخدمة العمومية الإلكترونية من خلال طرح رهانات و امكانات المستقبل

الاطار المفاهيمي للخدمة العمومية الالكترونية

حسين زاوش ، قسم العلوم السياسية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة تيزي وزو

.

hocine.zaouch@ummto.dz

i.lebid@univ-setif2.dz

Conceptual framework for the electronic public service

Abstract

This intervention addresses the concept of electronic public service, which is a recent concept that appeared in the literature of administrative sciences and management sciences, whose importance has increased as a new approach to improve the efficiency and quality of public services, and the electronic public service is based on several basic principles, the most important of which is to reduce the burden on citizens to enable the citizen to communicate with the electronic administration in all ease. Collectively, it aims to achieve the so-called electronic citizenship. In this intervention, the researcher tries to find out the extent to which electronic management contributes to improving and quality public services.

Keywords*: Public service, Electonic management , the quality, Applications , improve the performance.*

الملخص: تتناول هذه المداخلة مفهوم الخدمة العمومية الالكترونية ، وهو مفهوم حديث ظهر في ادبيات العلوم الادارية وعلوم التسيير والذي ازدادت أهميته كمقاربة جديدة لتحسين كفاءة وجودة الخدمات العمومية ، وترتكز الخدمة العمومية الإلكترونية على عدة مبادئ أساسية اهمها تخفيف العبء عن المواطنين تمكين المواطن من التواصل مع الادارة الالكترونية بكل سهولة. تهدف في مجموعها لتحقيق ما يسمى بالمواطنة الالكترونية. يحاول الباحث في هذه المداخلة معرفة مدى مساهمة التسيير الالكتروني في تحسين وجودة الخدمات العمومية.

المفتاحية: الخدمة العمومية ، الادارة الالكترونية ، الجودة ، تطبيقات ، تحسين الاداء .

المقدمة

يعد موضوع جودة الخدمات العمومية من المواضيع التي تهم كل الدول، ويحتل أهمية كبرى على مستوى العالم، فهو أحد الأساليب التنظيمية والإدارية التي تساعد الحكومات في تحقيق أهدافها التنموية.

فعلى الرغم من أن مفاهيم الجودة قد نشأت أساسا في إطار تحسين السلع والمنتجات للارتقاء بها في القطاع الاقتصادي الهادف للربح ، فقد تعالت النداءات بضرورة إحداث نقلة نوعية في إدارة الأجهزة

الحكومية لتحقيق تطوير الأداء وإرضاء الجمهور بشكل أفضل وبفعالية عالية. فالخدمة العمومية الالكترونية تتطلب تطبيق وتبني مبادئ المساواة والاستمرارية والشمولية والفعالية ومتطورة ومواكبة للتطورات التكنولوجية.

مشكلة البحث:

أسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحديد مفهوم الخدمة العمومية الالكترونية كمنظور معرفي جديد في لتحسين كفاءة وجودة الخدمات العمومية . وعليه تكون إشكالية الدراسة في التساؤل التالي: ما مفهوم الخدمة العمومية الالكترونية ؟ وما هي المبادئ والاسس التي تقوم عليها ؟

أهداف البحث:

يهدف البحث الى ابراز مفهوم الخدمة العمومية الالكترونية واهميتها كمقاربة جديدة لعصرنة وتحديث المرفق العمومي وتمكين المواطن من الاستفادة من التطبيقات الالكترونية لمواكبة الحداثة والعصرنة وجودة الخدمات العمومية ، وهو الهدف الاساسي الذي تسعى اليه كل الدول.

فرضيات البحث: كلما زاد استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في الخدمات العمومية، كلما ساهم في جودة الخدمة العمومية ورضا الجمهور.

منهجية البحث : للإجابة عن هذه الاشكالية تم تقسيم هذه المداخلة الى المحاور التالية :

1) مدخل مفاهيمي للخدمة العمومية .
2) الخدمة العمومية الالكترونية.
3) متطلبات تطبيق الخدمات الإدارية الالكترونية.
4) معوقات تطبيق الخدمة العمومية الالكترونية.

أولا: مفهوم الخدمة العمومية:

يعبر مصطلح الخدمة العمومية ، او الخدمة المدنية عن تلك الرابطة التي تجمع بين الادارة الحكومية والمواطنين . تم تعريفها بشكل عام على أنها الخدمات التي تقدمها الحكومة للمواطنين ضمن نطاق سلطتها ،إما بشكل مباشر من خلال القطاع العام أو عن طريق تنظيم الخدمات. ارتبط مفهوم الخدمة

العمومية بنشأة الدولة كسلطة ذات سيادة ،وزيادة تدخلها في اشباع الحاجات العامة للجمهور بغرض زيادة رفاهية المجتمع وتحقيق التنمية الشاملة[1].

من خلال ما سبق يمكننا تعريف الخدمة العمومية بأنها مجموعة الأنشطة التي تقدمها الدولة أو الجهة الرسميّة في بلدٍ ما لصالح العامّة من الناس والمواطنين دون تمييز، وتقوم على أساس تحقيق المنفعة العامّة لجميع المواطنين، فالحاجة التي تدفع بتقديمها متعلقة بعموم الشعب ولا تختص بفئة دون أُخرى، وتتحمّل الدولة المسؤوليّة عن أي تقصير في تقديمها.

انواع الخدمات العمومية :

بسبب التطورات الاقتصادية والاجتماعية التي عرفتها المجتمعات تعددت متطلبات وحاجات المواطنين في الحصول على خدمات أكثر كما وكيفا ، الامر الذي أدى الى ظهور أنواع عديدة من الخدمات منها:

1) **الخدمات الادارية :** وهي جميع الخدمات الادارية التي تقوم بها المؤسسات الحكومية، الهدف منها ضبط وتنظيم الشؤون الاجتماعية المتعلقة بالمواطنين ، ولقد تزايدت هذه الخدمات التنظيمية بشكل كبير وهذا باتساع نشاط الأفراد ، وتعتبر مراكز الشرطة وقوى الأمن والمحاكم ودور القضاء المراكز الهامة والمكلفة بتسيير عمليات الضبط إلى جانب الأجهزة الإدارية المعنية الأخرى . ومن الأمثلة على هذه الخدمات :
   - ضبط وتنظيم الأحوال الشخصية لأبناء المجتمع.
   - ضبط وتنظيم الجوانب الأمنية وحماية الممتلكات من السرقة والاعتداءات والحد من الجرائم.
   - ضبط وتنظيم الشؤون التوظيفية لشغل الوظائف الإدارية.
   - ضبط وتنظيم الشؤون والأنشطة السياسية في المجتمع (القواعد، اللوائح...).
2) **الخدمات الاقتصادية:** وهي جميع الخدمات العمومية ذات الطابع الاقتصادي ، ظهرت هذه الخدمات بشكلها المذكور في القرن العشرين مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق رفاهية المواطن وتحقيق احتياجاته الاساسية[2]. ومن أهمها نذكر ما يلي:
   - ضبط وتنظيم الشؤون الاقتصادية والمالية.

---

1 . نوال لصلج ، **المواطنة الفاعلة كأساس لتحسين أداء الخدمة العمومية في الجزائر** ، مجلة هيرودوت للعلوم الاجتماعية والانسانية في الرابط التالي : https://herodotedb.com/index.php/ar/8-ar-aa/56-2018-04-18-23-39-24 تاريخ الزيارة 2020/02/20.

2 . مريزيق عدمان ، **التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة** ، (الجزائر : دار جسور للنشر والتوزيع ، ط 1 ، 2015) ، ص 17.

- تسجيل المؤسسات، وجباية الضرائب.
- تنظيم وادارة المؤسسات المالية ومؤسسات الضمان الاجتماعي
- تنظيم ومتابعة الاتفاقيات التجارية.[1]

3) **الخدمات الاجتماعية والصحية والتعليمة** : وهي كل الخدمات المتعلقة بالشؤون الاجتماعية للمواطن كالتعليم والصحة وغيرها ، ومن اهمها :

- افتتاح وادارة المدارس والمعاهد والجامعات ووضع المناهج وتدريب المعلمين .
- ادارة السياسة الصحية وبناء المستشفيات .

ثانيا: مفهوم الخدمة العمومية الالكترونية

ساهم التقدم التكنولوجي الذي عرفته البشرية لا سيما في المجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية الى تطوير المرافق العامة وهذا استجابة لضغوطات ومتطلبات البيئة الخارجية ومحاولة التكيف معها ، بالإضافة الى الضغوط الشعبية المطالبة بتحسين الخدمات العمومية وتقليل الاجرءات البروقراطية كل هذه الاسباب وغيرها عجلت بالتحول الى الخدمات العمومية الالكترونية والتخلي التدريجي عن الممارسات التقليدية.

تعرف الخدمة العمومية الإلكترونية على أنها كل تلك الخدمات التي يمكن تقديمها إلكترونيا وهي كذلك ذلك الفعل او الاداء الذي يخلق القيمة ويوفر فوائد للعملاء من خلال العملية التي يتم تخزينها على شكل خوارزمية وتنفذ عادة من قبل البرامج الشبكية[2].

وتعرف الخدمة العمومية الالكترونية على انها : كل الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية الكترونيا ، والانتقال من إنجاز المعاملات و تقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الالكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت و المال و الجهد، أو بمعنى آخر هي إنجاز المعاملات الإدارية و تقديم الخدمات عبر شبكة الانترنت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم[3].

---

[1] . عباس بدران ، **الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية الى التطبيق** ، (بيروت : المؤسسة العربية للدراسات والنشر ، 2004) ، ص 29.

[2] . كريمة جلام، **فعالية الحوكمة الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية** ، مع الإشارة إلى حالة الجزائر ،مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي العلمي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الالكترونية يومي 29 و 30 اكتوبر 2014 .

[3] . شبكة ضياء ، **ملتقى استراتيجية الانتقال الى الادارة الالكترونية** في الرابط التالي : https://diae.net/14287/ تاريخ الزيارة 2020/02/20

وتعرف ايضا بأنها : مجموع الخدمات التي تقدم للمواطنين بالطريقة الالكترونية من خلال استخدام التكنولوجيات الحديثة كالانترنيت ، التطبيقات ، المواقع الالكترونية ... الخ في شتى المجالات والقطاعات العمومية كالخدمات العمومية الالكترونية البريدية والخدمات العمومية الالكترونية البلدية[1].

مبادئ الخدمة العمومية الالكترونية :

تتجلى مبادئ الخدمة العمومية الالكترونية بالدرجة الأولى بخدمة المواطن و تلبية حاجياته بسرعة و أقل تكلفة، وتستمد الخدمة العمومية شرعيتها من المبادئ التالية[2]:

1) المساواة لجميع المواطنين الحق في تلقي الخدمة العمومية الالكترونية دون تميز و دون تقصير .
2) تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد , المال , الوقت و توفير خدمة مستمرة على مدار الساعة .
3) تتميز الخدمة العمومية أنها مستمرة ولا تنتهي كونها مرتبطة بحاجات متواصلة لعموم الناس مما يتطلب من الدولة وضع الخطط التي تحافظ على استمراريتها حتى في حالة القوة القاهرة او الظروف الاستثنائية.
4) متطورة ومواكبة للتطورات التكنولوجية لذا يجب أن تواكب الخدمة العمومية أشكال التكنولوجيا الحديثة في تقديم خدمات متطورة لتسهيل العمل للمواطنين مقابل مساهمة رمزية في تكاليف هذه الخدمات.
5) مجانية نسبيا من خلال مساهمة المواطن مع الخزينة العمومية مقابل استفادته بالخدمات العمومية الإلكترونية.
6) الشمولية والفعالية من خلال شمولها لكافة شرائح المجتمع ويستفيد منها الجميع.
7) قابلة للتكيف مع الظروف والاحتياجات فإذا كانت المنفعة العامة تتطور بتطور الزمن لابد من أن تستجيب المؤسسات العمومية لتلك التغييرات الحديثة و تطور الطلب الاجتماعي.
8) سهولة الاستعمال و الإتاحة للجميع من خلال تمكين المواطن من التواصل مع الادارة الالكترونية بكل سهولة.
9) الخدمة العمومية ما هي الا تعبير عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين ، تتولى الدولة قيادته وتجسيده ميدانيا ، والمساهمة في تقليص الفوارق بين المواطنين.

اهداف ومزايا الخدمة العمومية الالكترونية :

---

[1] . احسن غربي ، " **الخدمة العمومية الالكترونية على مستوى مرفق العدالة في الجزائر** . مجلة القانون الدستوري والعلوم الادارية ، المركز الديمقراطي العربي . برلين ، العدد السابع تموز . يوليو 2020 ، ص 59.

[2] . مريزيق عدمان ، مرجع سابق ، ص 19-18.

تعالت النداءات بضرورة إحداث نقلة نوعية في إدارة الأجهزة الحكومية لتحقيق تطوير الأداء وإرضاء الجمهور بشكل أفضل وبفعالية عالية تسعى الدولة الى التحول المنشود في تحسين الخدمات الحكومية وتكريس مبادئ جودة الخدمات من خلال الوصول الى الاهداف التالية[1] :

- السعي لاختصار الوقت ضمن مفهوم اداري معاصر هو التنافس بالوقت.
- ترشيد وخفض التكاليف ضمن مفهوم اداري معاصر هو الريادة في ادارة التكاليف.
- تحسين الجودة ضمن فكر اداري معاصر هو ادارة الجودة الشاملة .
- تحسين الاداء دون توقف ضمن مبدأ اداري معاصر هو التحسين المستمر.
- الارتقاء بالخدمة الحكومية لمستوى يضاهي المستوى الافضل بالنظم المماثلة.
- استبدال اسلوب الادارة الورقية التقليدي بأسلوب الادارة الالكترونية.
- استبدال مركزية القرار باللامركزية.

ومن مزايا الخدمة العمومية الالكترونية:

- تسريع الانجاز.
- زيادة الإتقان: تمتاز الخدمات المقدمة إلكترونيا بالدقة والإتقان.
- تبسيط الإجراءات والقضاء وامتصاص البيروقراطية والتعقيدات الإدارية التي يعاني منها المواطنين .
- تخفيض التكاليف وتحقيق الكفاءة في الأداء ، والتحول من الأسلوب الورقي إلى الأسلوب الإلكتروني.
- تحقيق الشفافية من خلال إتاحة المعلومات عن كافة الأنشطة الحكومية.
- القضاء على التزاحم بالمصالح الحكومية حيث يستطيع المواطن أن يحصل على خدماته دون التردد على المصالح الحكومة، وذلك عن طريق الشبكة الإلكترونية.[2]

---

[1] مريزيق عدمان ، مرجع سابق ، ص ، ص 27.

[2] . عبد المومن بن صغير، **إشكالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر "المعوقات– الأفاق"** ، المركز الديمقراطي العربي ، في الرابط التالي : https://democraticac.de/?p=38171 تاريخ الزيارة 2020/02/20.



ثالثا : متطلبات تطبيق الخدمات الإدارية الالكترونية.

إن التحول من التنظيم الإداري التقليدي إلى النظام الإداري الالكتروني تعتبر عملية متعددة الجوانب و الممارسات فهي ليست عملية بسيطة و تقنية بحتة , بل يجب تهيئة بيئة المناسبة والمواتية لتتفاعل مع كافة العناصر السياسية و الاجتماعية و الثقافية و التكنولوجية لذلك فان مشروع الإدارة الالكترونية يجب أن يراعى عدة متطلبات منها :

1) **البنية التحتية :** تتطلب الإدارة الالكترونية وجود مستوى مناسب إن لم نقل عال من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات، و بنية تحتيّة متطورة للاتصالات السلكية و اللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة، و بين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى [1] .

2) **توافر الوسائل الالكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الالكترونية** : التي تساعد على التواصل ومنها أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكي وغيرها من الأجهزة التي تمكننا من الاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية في البلد و بأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها .

---

1. كلثم محمد الكبيسي، **متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية الدولية، سنة 2008 ، ص36

3) **توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالانترنت**: من أجل فتح المجال لأكبر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الالكترونية في أقل جهد وأقصر وقت وأقل كلفة ممكنة مع ضرورة أن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان .

4) **تدريب و بناء القدرات** : وهو يشمل تعليم وتدريب العاملين، وتوعية وتثقيف المتعاملين من خلال إحداث تغيرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة لها، وهذا يعني إعادة النظر في نظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك إعداد الخطط والبرامج والأساليب التعليمة والتدريبات على كافة المستويات[1] .

5) **توفر الإرادة السياسية** : من خلال وجود إرادة سياسية من طرف القيادة السياسية لدعم الهياكل الإدارية، وإدخال التغييرات الجوهرية على أساليب العمل في الإدارة، حيث أن التزام القيادة علنا بالجهود الرامية للتحول للحكومة الالكترونية، من خلال توفير المال والجهد والوقت والمتابعة المستمرة، هي العناصر الرئيسية لنجاح عملية التحول إلى الحكومة أو الإدارة الالكترونية وان انعدمت الإدارة السياسية فإن الدعوة إلى الحكومة أو الإدارة الالكترونية تبقى فكرة على ورق[2] .

6) وهنا تجب الإشارة إلى وجود العديد من الهيئات والأجهزة التي تهدف إلى متابعة إصلاح الخدمة العمومية والوظيفة العمومية بصفة عامة، والتي يدخل في صلاحياتها بصفة غير مباشرة تطوير ما يعرف بمفهوم الإدارة الالكترونية .

7) **وجود التشريعات والنصوص القانونية** [3]: فالمطلب التشريعي والقانوني يعتبر أساس عمل نظامي لتحديد العلاقات بين الجهات المتعاملة مع أجهزة الإدارة الالكترونية، وحيث أن ضمان حقوق جميع الأطراف يتطلب توفير تشريعات كفيلة بتحديد أطر العمل، التي تشتغل فيها أنظمة الإدارة الالكترونية، الأمر الذي يتطلب سن تشريعات جديدة لضبط أسلوب التعامل الجديد مع الأوضاع التي نشأت الحاجة إليها، ومن المتطلبات الأساسية في هذا السياق نذكر :

- تشريعات تنظم نشر المعلومات والمحافظة على سريتها؛
- تشريعات خاصة بتحديد رسوم استخدام المواقع الالكترونية؛
- تشريعات تنظم أساليب الدفع الالكتروني .

---

[1]. موسى عبد الناصر, محمد قريشي "**مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي– دراسة حالة كلية العلوم و التكنولوجيا بجامعة بسكرة**" , مجلة الباحث , العدد 09, جامعة ورقلة , ص 90

[2] . حماد مختار , **تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام و تطبيقاتها في الدول العربية** , مذكرة ماجستير , قسم العلوم السياسية , كلية الحقوق و العلوم السياسية, جامعة الجزائر , 2007 , ص 18

[3]. عمار بوحوش ، **نظريات الإدارة الحديثة في القرن 21** (بيروت : دار الغرب الإسلامي ،ط 1 ، 2006) ص 186 .

8) **توفير الأمن الالكتروني والسرية الالكترونية على مستوى عال** : تعد مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل الالكتروني، بمعنى أن الوثائق التي يتم حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة والنقل عليها الكترونيا لتنفيذ متطلبات الخدمة يجب الحفاظ على أمنها، كل هذا يصب لأجل حماية المعلومات الوطنية والشخصية، وصون الأرشيف الالكتروني من أي عبث والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي والشخصي للدولة أو الأفراد[1] .

9) **خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج لاستخدام الإدارة الالكترونية** : ذلك لإبراز محاسنها وضرورة مشاركة جميع المواطنين فيها والتفاعل معها و يشارك في هذه الحملة جميع وسائل الإعلام الوطنية من إذاعة وتلفزيون وصحف والحرص على الجانب الدعائي وإقامة الندوات والمؤتمرات واستضافة المسؤولين والوزراء والموظفين في حلقات نقاش حول الموضوع لتهيئة مناخ شعبي قادر على التعامل مع مفهوم الإدارة الالكترونية .

رابعا / معوقات تطبيق الخدمة العمومية الالكترونية :

1) **المعيقات الادارية** : تشكل البيروقراطية والإجراءات الروتينية لدى عدد كبير من المنظمات عائقا رئيسيا عند تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية ، والتي تقوم باعتبارها منهج إداري حديث على تبسيط الإجراءات وكافة المعاملات الإدارية ، والعمل على أساس من الشفافية والمساواة.

2) **المعيقات التقنية** : لقد أحدثت تكنولوجيا المعلومات المعاصرة تقدما واضحا في العديد من الدول المتقدمة وكان لها دور إيجابي على شعوبها , فعن طريق هذه التقنية وتطبيقاتها يمكن وضع المنظمات في موقع تنافسي عن طريق توظيفها في إداراتها ومؤسساتها , وبالمقابل يلاحظ على الدول النامية أنها لم تستطيع الاستفادة من إمكانيات التقنية وذلك بسبب وجود معوقات تقنية تقف عائق في سبيل أي تقدم في المجال المعلوماتي من أهمها ضعف مستوى البنية التحتية للاتصالات والمعلومات ، ومن اهم المعيقات التقنية (الامن المعلوماتي ، الاختراق ... الخ)[2].

3) **المعيقات البشرية** : تعد العناصر البشرية من أبرز العناصر التي تقود مجتمعاتها إلى تحقيق التقدم والرقي في مختلف المجالات إلا أن النقص في عدد الأفراد المؤهلين للتأقلم مع البيئة

---

[1] موسى عبد الناصر , محمد قريشي , مرجع سبق ذكره , ص 91

[2] . سميرة مطر المسعودي ، **معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في ادارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية** ، الجامعة الافتراضية الدولية (المملكة المتحدة) ، ص 52 .

الرقمية ، أصبح أمر تعاني منه أغلب الدول وبالأخص الدول النامية . ومن ابرز المعيقات البشرية : الامية المعلوماتية ، مقاومة التغيير والحوف منه ...الخ)[1].

4) **المعيقات المالية :** إن مشروع مثل مشروع الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى أموال ضخمة تتلاءم مع هذا الاسلوب التقني الحديث وتوفير كافة مستلزماته، لكن تعاني معظم المنظمات من النقص في الإمكانيات المادية اللازمة لمثل هذه المشاريع.

الخاتمة :

الخدمة العمومية الالكترونية هي التحول من الخدمة التقليدية التي تعتمد على الأوراق الى الخدمة التي تعتمد على وسائل الإعلام و التكنولوجيا المختلفة، في تقديم وتوفير الخدمات من خلال تحويلها الى خدمات الكترونية ، و هي تهدف إلى تقديم أحسن الخدمات بأقل جهد ووقت و بأفضل جودة، و ذلك سعيا لكسب رضا الزبائن أو المواطنين .

بناء على كل ما تم التطرق له في المداخلة يمكن استخلاص أهم التوصيات التالية:

1. ضرورة ترقية الخدمات العمومية الالكترونية كألية لتحقيق النزاهة والرقابة وسرعة الاستجابة.
2. ضرورة اعادة بناء المؤسسات العمومية بما يتوافق مع التحولات التكنولوجية والثورة المعرفية المرتبطة بها .
3. ضرورة دعم واعطاء الاولوية للانتقال والتحول نحو الخدمات العمومية الالكترونية والتي من شأنها توفر الجهد والوقت والتكلفة وإعادة الثقة بين المواطن والادارة العامة.

قائمة المراجع :

الكتب :

1) مريزيق عدمان ، **التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة** ، (الجزائر : دار جسور للنشر والتوزيع ، ط 1 ، 2015)
2) عمار بوحوش ، **نظريات الإدارة الحديثة في القرن 21** (بيروت : دار الغرب الإسلامي ،ط 1 ، 2006)
3) عباس بدران ، **الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية الى التطبيق** ، (بيروت : المؤسسة العربية للدراسات والنشر ، 2004).
4) سميرة مطر المسعودي ، **معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في ادارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية** ، الجامعة الافتراضية الدولية (المملكة المتحدة).

مقالات :

5) موسى عبد الناصر, محمد قريشي ,**مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي– دراسة حالة كلية العلوم و التكنولوجيا بجامعة بسكرة** , مجلة الباحث , العدد 09, جامعة ورقلة.

[1] . سميرة مطر المسعودي ، **نفس المرجع** ، ص 56.

6) احسن غربي ، " **الخدمة العمومية الالكترونية على مستوى مرفق العدالة في الجزائر** . مجلة القانون الدستوري والعلوم الادارية ، المركز الديمقراطي العربي . برلين ، العدد السابع تموز . يوليو 2020 ، ص 59.

مذكرات :

7) كلثم محمد الكبيسي، **متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية الدولية، سنة 2008 ،

8) حماد مختار , **تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام و تطبيقاتها في الدول العربية** , مذكرة ماجستير , قسم العلوم السياسية , كلية الحقوق و العلوم السياسية, جامعة الجزائر , 2007

ملتقيات ومؤتمرات:

9) كريمة جلام، **فعالية الحوكمة الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية** ، مع الإشارة إلى حالة الجزائر ، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي العلمي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الالكترونية يومي 29 و 30 اكتوبر 2014 .

10) شبكة ضياء ، **ملتقى استراتيجية الانتقال الى الادارة الالكترونية** في الرابط التالي : https://diae.net/14287/ تاريخ الزيارة 2020/02/20

11) عبد المومن بن صغير، **إشكالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر "المعوقات– الأفاق"** ، المركز الديمقراطي العربي ، في الرابط التالي : https://democraticac.de/?p=38171 تاريخ الزيارة 2020/02/20.

12) نوال لصلج ، **المواطنة الفاعلة كأساس لتحسين أداء الخدمة العمومية في الجزائر** ، مجلة هيرودوت للعلوم الاجتماعية والانسانية في الرابط التالي : https://herodotedb.com/index.php/ar/8-ar-aa/56-2018-04-18-23-39-24 تاريخ الزيارة 2020/02/20.

إعتماد الإدارة الإلكترونية: تحديث في أساليب تقديم الخدمات

دليلة بوراي، قسم القانون العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية.

البريد الالكتروني: bourai89@hotmail.com

Adopting electronic management: An update in the methods of providing services

---

Abstract

The concept of electronic management refers to being an integrated system that works to update the methods of providing services, where a shift is made from the traditional management purely paper-based into a modern electronic management, which relies on information and communication technologies, and shortens the factor of time and space.

Therefore, this research paper aims to clarify the strategy adopted by the Algerian public authorities in adopting these modern technologies because of its importance in restoring the consideration of the public service, and improving the quality of services provided to citizens, as they are an entry point for renewing the relationship between the administration and the citizen.

On this basis, it is Incumbent upon the public authorities to pay serious attention to this approach, by addressing the limits that hinder the process of achieving its effectiveness, especially the digital divide and the lack of protection in the field of electronic transactions.
Keywords: Digitization, electronic management, participatory- democracy, public service, the citizen.

الملخص:

ينصرف مفهوم الإدارة الإلكترونية للدلالة على كونها منظومة متكاملة تعمل على تحديث أساليب تقديم الخدمات، حيث يتمُّ التحوُّل من منطق الإدارة التقليدية الورقية البحتة إلى إدارة إلكترونية حديثة تعتمد على تقنيات الإعلام والإتصال، وتختصر عامل الوقت والزمان، لذا تصبو هذه الورقة البحثية إلى تبيان الاستراتيجية التي اعتمدتها السلطات العامة الجزائرية في سبيل تبنِّي هذه التقنيات الحديثة لما لها من أهمّية في ردِّ الإعتبار للمرفق العام وتحسين نوعية وجودة الخدمات التي تُقدَّم للمواطن، فهي مدخل لتجديد العلاقة بين الإدارة والمواطن.

على هذا الأساس، يقع على عاتق السلطات العامة أنْ تولي اهتماما جدِّيا لهذه المقاربة، وذلك بالتصدِّي للحدود التي تعترض عملية تحقيق فعاليتها، لاسيما الفجوة الرقمية وانعدام الحماية في مجال التعامل الإلكتروني، فذلك حتمية تفرضه التطورات الحاصلة في مجال التعامل الإلكتروني والتحول الرقمي.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الخدمة العمومية، الديمقراطية التشاركية، الرقمنة، المواطن.

المقدمة

برز مفهوم الإدارة الإلكترونية بفعل التطور الحاصل في المجال العلمي والتكنولوجي الأمر الذي خلق ضرورة تكييف الأساليب التقليدية في التسيير بأساليب حديثة من شأنها القضاء على مخلَّفات التسيير التقليدي القائم على الشباك، حيث تعمل هذه المقاربة المستحدثة على إعمال تقنيات عصرية تُساهم في تحقيق فعالية النشاط الإداري وذلك بأبسط الجهود وأقل التكاليف.

لم يكن التطور التكنلوجي والرقمي الدافع الوحيد الذي خلق ضرورة تبني الإدارة الإلكترونية، فالأسباب تختلف وتتعدَّد من بيئةلأخرى ومن دولة لأخرى، ففي الجزائر ساهم الواقع المتردي الذي آلت إليه الخدمة العمومية والتطوُّرات الحاصلة في مجال الحقوق والتدبير العمومي في بعث إلزامية الانفتاح على العصرنة ومقتضيات الحداثة وما بعد الحداثة، فالإدارة الحديثة تضْطلع بأدوارٍ جديدة إلى جانب مهامها التقليدية، كتحقيق رهان الديمقراطية التشاركية الذي أضحى هدفاً رئيسياً تُمليه عليها التحديات الطارئة، خاصة بعد استيعاب المواطن لمفاهيم المواطنة الحقيقية وقيم الديمقراطية الفعلية.

تتمثَّل مقوِّمات الإدارة العامة الحديثة في الشفافية والفعالية، الكفاءة والشرعية الإدارية، غير أنَّ تحقيق هذه الميزات لن يتجسَّد إلاَّ باعتماد إستراتيجية حقيقية للإصلاح، وعليه فإّن التأسيس لإدارة عامة حديثة ومواطنة يقتضي ضرورة العصرنة كخطوة فعلية للقضاء على مخلَّفات التعقيد الإداري، لذا فإنَّ اعتماد الإدارة الإلكترونية يعدًّ منفذًا لتحقيق ذلك.

مشكلة البحث

يمكن إلمام إشكالية البحث في مجموعة من المشكلات المتفرعة عنها على النحو التالي:

- ما هو مفهوم الإدارة الإلكترونية؟
- ما هي الإستراتيجية التي سخَّرتها السلطات العامة الجزائرية لتبني مفهوم الإدارة الإلكترونية؟

– ما هي أبعاد التحوُّل نحو تقديم الخدمات إلكترونيا؟

–ما هي الحدود التي تعترض فعالية عملية تقديم الخدمات إلكترونيا؟

أهداف البحث

يهدف هذا البحث إلى دراسة مفهوم الإدارة الإلكترونية، وتسليط الضوء على محتواها من خلال استقراء مضمونها والأهداف التي تحقِّقها عملية تبنّي هذا الإستراتيجة في مجال الإصلاح الإداري، وذلك في مواجهة ما يعرف اليوم بالثورة الإلكترونية والتحوَّل الرقمي أين يتم الإعتماد على نظم معلوماتية ثابتة ومتينة تساعد على اتِّخاذ القرار في ظرف وجيز وبأقل تكلفة.

فرضيات البحث

تتمحور فرضيات البحث فيما يلي:

– تلعب الإدارة الإلكترونية دورا مهما في تجويد الخدمات المقدمة للمواطن، كونها تقوم على الكثير من الإعتبارات كالإقتصاد، واختصار الوقت والزمان، الفعالية والفاعلية.

– تُساهم الإدارة الإلكترونية في الإرتقاء بالممارسة الديمقراطية، إذْ تعمل على بعث ممارسة الديمقراطية التشاركية الرقمية.

– تظل الإستراتيجية التي سخَّرتها السلطات العامة في الجزائر في سبيل تبني هذا النوع من الإدارة محدودة بفعل العوارض التي تعترض فعاليتها، وهذا ينمُّ عن حداثة التجربة في هذا المجال.

أهمية البحث

يعدُّ موضوع الإدارة الإلكترونية من بين المواضيع المستجدَّة والتي تهتمُّ بشأنها السلطات العامة في سبيل تحسين جودة الخدمات، فدروها في القضاء على إشكالات العلاقة بين الإدارة والمواطن والإرتقاء بالأداء الإداري جعلها مركز الإصلاحات الإدارية، لا سيما وأنَّ تطور الدولة مرهون بأداء الإدارة العامة، لذا فالتحول إلى تقديم الخدمات إلكترونيا يُعزز قيم المسائلة والشفافية، ويحدُّ من التسيُّب والتعقيد الإداري الذي لطالما أرَّق المواطن حين طلبه لحقه في الخدمة العامة، فهي تقنية تسْمح بتداول المعلومات الإدارية وإيلاجها للمواطن على نحو متساوي وفق استراتيجية متكاملة الأبعاد.

منهجية البحث

سيتم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي خلال إعداد هذه الورقة البحثية، حيث يُساعدنا المنهج الوصفي للحديث على مفهوم وواقع الإدارة الإلكترونية ودورها في تجديد العلاقة بين الإدارة والمواطن وتحقيق الديمقراطية التشاركية الرقمية، أمَّا المنهج التحليلي فهو يُساعدنا على التحليل القانوني لهذه الإستراتيجية على النحو الذي سيُمكننا من تحديد الثغرات القانونية في هذا المجال.

حدود البحث

يُعتبر موضوع الإدارة الإلكترونية من بين المواضيع التي حظيت باهتمام بحثي وأكاديمي من قبل الباحثين في مختلف أنحاء العالم بما في ذلك الجزائر، لذا سوف نقتصر دراستنا هذه على معالجة جوانب محددة حرصًا على الدقة والوضوح، وعليه فقد تمَّ ربط موضوع الإدارة الإلكترونية بمجموعة من الأهداف وهي تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن أي تحسين الخدمة العامة وتحقيق الديمقراطية التشاركية الرقمية، فضلا عن التطرق إلى إستراتجية التحول إلى تقديم الخدمات إلكترونيا وضبطها في إطار زمني يمتد من سنة 1988 إلى غاية يومنا هذا.

أولا: مفهوم الإدارة الإلكترونية

تعرف "الإدارة الإلكترونية" "بالإدارة الرقمية" أو "إدارة الحكومة الإلكترونية"[1] تتضمَّن مفهوما ضيقا يجعل منها مجرَّد مسألة تقنية وإعلامية[2]، وآخرا واسعا يُفيد بأنّها مجموع الحلول التقنية المسخَّرة لتحقيق انفتاح الإدارة على محيطها الداخلي والخارجي على حدِّ سواء، أيْ بمفهوم آخر، فالأمر لا يقتصر على إعمال تقنيات إعلامية حديثة في هياكل قديمة[3].

جدير بالذكر أنَّه رغم التداول الواسع النطاق لمفوم الإدارة الإلكترونية إلاَّ أنَّ الإجماع على تعريف شامل أمر لم يتم إقراره، لكن رغم ذلك فالعديد من التعاريف قدمت للمفهوم من بينها:

---

[1] - يعود تاريخ استخدام تكنولوجيات الإعلام والإتصال في المؤسسات العامة إلى بداية عصر الكمبيوتر، حيث عرفت أولى عمليات استخدام الكمبيوتر خلال الحملة الرئاسية لعام 1954 في الولايات المتحدة، حيث تطورت نظم المعلومات داخل الإدارات والحكومات بالتوازي مع نظم المعلومات الخاصة بالشركات والمؤسسات الخاصة، راجع في ذلك:

- **ASSAR Said, BOUGHZALA Imed**, « Introduction à l’ouvrage « administration électronique : constat et perspectives », 2007, mis à jour le 11 février 2016, p. 17.

[2] - **الشرقاوي أحمد**، الإدارة الإلكترونية الواقع، والتحدِّيات الإدارية والقانونية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في الحقوق، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، جامعة محمد الخامس، السويسي، سلا، 2010.

[3] - **يعقوبي عماد**، إسهام تقنيات الإعلام والاتصال في تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطنين، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراة في الحقوق، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، جامعة محمد الأول، وجدة، 2006، ص. 10.

"***هي استراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تقديم الخدمات للمواطنين بشكل أرقى من خلال الإستغلال الأمثل لمصادر المعلومات، وذلك بتوظيف الموارد الإدارية والبشرية المتاحة في إطار حديث من أجل الاستغلال الأمثل للوقت والجهد والمال***"[1].

تعرف كذلك بأنَّها "***عملية تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات العامة والخاصة من خلال وسائل الاتصال الحديثة كالأنترنيت بهدف إيصال الخدمات للمواطن أو العميل وزيادة التأثير الإيجابي على مجتمع الأعمال وجعل الإدارات تعمل بكفاءة وفعالية عاليتين***"[2].

مقابل ذلك، فرغم عدم توحيد التعاريف إلاَّ أنَّه تمَّ الإتفاق حول الغاية من وراء تبنِّيها، فالبحث عن تحقيق جودة الخدمات وتجديد العلاقة بين الإدارة والمواطن، ناهيك عن تحقيق الشفافية في المعاملات هو المسعى من تطبيق هذه الإستراتيجية، لذا أضحت السرعة، الرضاء، الدقة والفعالية من مقوِّمات الإدارة المعاصرة التي تستند في تقديم خدماتها على عامل التكنولوجيا[3].

ثانيا: إستراتيجية التحوُّل إلى الإدارة الإلكترونية

يعدُّ الإنفتاح على الإدارة الإلكترونية أمر فرضته التحدِّيات الراهنة والتطورات الطارئة على العالم بأسره، فعديد الدول واجهت إلزامية تحديث طرق وأساليب تقديم الإدارات للخدمة العامة، وذلك في مواجهة الرقمنة التي تعدُّ من عوامل العصرنة، فتسخير تكنولوجيا الإعلام والإتصال للإرتقاء بالأداء الإداري يقتضي وضع استراتيجية محكمة الأبعاد.

لم تكن السلطات العامة الجزائرية بمنأى عن هذه التغيرات والتطورات، فهذه الأخيرة أفصحت عن إرادتها في عصرنة الإدارة العامة فجعلت من تقنيات الإعلام والاتصال مدخلاً لتحقيق ذلك، رغم أنَّ المبادرة في التحوُّل إلى تقديم الخدمات إلكترونيًا والقضاء على بيروقراطية الأوراق وردت متأخِّرة إلاَّ أنَّ سياسة تفعيل ذلك جُسِّدت على أرض الواقع.

تمَّ الإعتماد على إستراتيجية يُمكن تقسيمها إلى مرحلتين، حيث أنَّ التحوُّل نحو الإدارة الإلكترونية لم يكن دفعةً واحدة، حيث ترجم المرسوم رقم 88-131 المنظِّم للعلاقات بين الإدارة والمواطن السياسة

---

[1] - **بن حسين سليمة**، "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية"، **المجلة الجزائرية للأمن والتنمية**، عدد 07، ص. 207، 2014.

[2] - **الشرقاوي أحمد**، الإدارة الإلكترونية الواقع، والتحدِّيات الإدارية والقانونية، مرجع سابق، ص. 53.

[3] - **بوراي دليلة**، المشاركة: صورة لتجديد العلاقة بين الإدارة والمواطن، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في القانون، ميدان الحقوق والعلوم السياسية، فرع الحقوق، قسم القانون العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية، 2020، ص. 100.

القاضية بالعصرنة، فالنِّية عن تحديث أساليب تقديم الخدمات تزامن مع تاريخ بداية الإهتمام بالإصلاح الإداري **(1)**.

يُمكن القول أنَّ المرحلة الأولى كانت نظرية أكثر منها تطبيقية، لذا تُشكل المرحلة الثانية نقطة التحوُّل الفعلي والتكريس التطبيقي لمفهوم الإدارة الإلكترونية بناءً على المبادرات القطاعية التي انطلقت منذ سنة 2003 **(2)**.

1. المرحلة الأولى: سياسة التحوُّل إلكترونيا في المرحلة السابقة عن سنة 2003

يُعدُّ المرسوم رقم 88-131 أوَّل وآخر نصٍ ينظِّم العلاقات بين الإدارةِ والمواطن، إذْ يتضمَّن في فحواه مجموعة من الحقوق والواجبات تقع على كل طرف (الإدارة والمواطن على حدِّ سواء)، فمن باب الإلتزامات المفروضة على الإدارة العامة، فإنه يتعيَّن عليها وبموجب نص المادة 21 الحرص الدائم على تحسين خدماتها وذلك بمختلف الوسائل القانونية المسخَّرة في سبيل تحقيق ذلك، حيث ورد النص على ضرورة ملائمة التدبير العمومي بالتِّقنيات الحديثة، لذا يُعتبر هذا المرسوم أوَّل نصٍ يحمل تأشيرات الحثِّ على تسْخير تكنولوجيات الإعلام والإتصال للإرتقاء بالخدمة العامة وتحسين أداء الإدارة العامة[1].

تعزَّزت بعد ذلك مساعي الدولة الجزائرية في عصرنة الإدارة إلكترونيا بإحداث المديرية الفرعية لترقية العمل الإداري وعصرنته بناءً على أحكام المادة 05 من المرسوم التنفيذي رقم 94-248 المتضمِّن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة الداخلية والجماعات المحلية والبيئة والإصلاح الإداري[2]، وهو الأمر الذي عزَّزته مقتضيات المادة 05 من المرسوم التنفيذي رقم 14-104 المتضمِّن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة الداخلية والجماعات المحلِّية الذي ألغى أحكام المرسوم السالف الذكر، حيث تضمّنت في محتواها مجموع المديريات التي تتفرَّع عن المديرية العامة للعصرنة والوثائق والأرشيف.

إلى جانب ذلك، وتفعيلاً لسياسة العصرنة والتحوُّل الرَّقمي الذي تشهده عمليات اتِّخاذ القرار وتوفير الخدمات للمواطن، ركَّز المرسوم التنفيذي رقم 96-92 المتعلِّق بتكوين الموظَّفين على ضرورة

---

[1]- **مرسوم رقم 88-131**، مؤرخ في 04 جويلية 1988، ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن، ج.ر.ج.ج عدد 27، صادر في تاريخ 06 جويلية 1988.

[2]- **مرسوم تنفيذي رقم 94-248**، مؤرخ في 10 أوت 1994، يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة الداخلية والجماعات المحلية والبيئة والإصلاح الإداري، ج.ر.ج.ج عدد 53، صادر في 21 أوت 1994.

تحسين المستوى المعرفي للموظَف بالشَّكل الذي يتلاءم والتطوُّرات الحاصلة في ميدان التكنولوجيا والرَّقمنة[1].

يعدُّ الإهتمام بتكوين الموظف العمومي أمر محوري لإنجاح عملية الإصلاح المرتكزة على مفهوم الإدارة الإلكترونية، لأنَّه في حال عدم إستيعاب هذا الأخير لمقتضيات الرقمنة والعصرنة، وعدم إلمامه بالتقنيات التكنولوجية، فإنَّ ذلك سيعقِّد أمر تفعيل هذه الإستراتيجية ويؤدي في الغالب إلى فشلها.

يُمكن القول أنَّ هذه المرحلة لم تعرف انتشارا واسعا لتطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية داخل الإدارات الجزائرية، إنَّما تمَّ الإكتفاء بمجرد التصريح والإعلان عن ضرورة الإصلاح باعتماد هذه المقاربة، مع إحداث بعض المديريات التي تعمل على الإصلاح.

2. إستراتجية التحوُّل إلى الإدارة الالكترونية ابتداءً من سنة 2003

جسّدت سنة 2003 نقطة التحوُّل الفعلي نحو ترسيخ مقوِّمات الإدارة المعاصرة المتفتِّحة، من خلال عصرنة قطاع العدالة بعد الخطوة الأولى التي قطعها قطاع البريد والمواصلات خلال سنة 2000 في هذا المجال، هذه المبادرة القطاعية لم يتم تعميمها على باقي القطاعات إلاَّ بعد إقرار مشروع الجزائر الإلكترونية في سنة 2013.

تمَّت عصرنة قطاع العدالة على جميع الأصعدة، فعلى المستوى الداخلي، أُنجزت أرضية الانترنيت ومنتدى الحوار قصد تحقيق التواصل الداخلي بين موظفي العدالة، فضلا عن إنشاء روابط إلكترونية من شأنها أنْ تُحسِّن من نوعية الخدمات المقدَّمة للمواطن الذي يملك فرصة الحصول على حقِّهِ في الخدمة العامة دون أنْ يتكبَّد عناء الإنْتقال إلى العدالة، حيث تمَّ تسْخير مواقع "واب" العدالة، وروابط خدمات عن بعد، فضلاً عن مواقع "واب" مختارة"[2].

---

[1]- **مرسوم تنفيذي رقم 96-92**، مؤرخ في 03 مارس 1996، يتعلق بتكوين الموظفين وتحسين مستواهم وتجديد معلوماتهم، ج.ر.ج.ج عدد 16، صادر في 06 مارس 199.

[2]- **بن مرسلي رفيق**، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق دراسة حالة الجزائر: 2001-2011، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع تنظيمات= =سياسية وعلاقات دولية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2011، ص. 151، 155.

إلى جانب ذلك، تمَّ توفير مجموعة من الخدمات عن بعد كالإطِّلاع على منطوق الأحكام أو القرارت الخاصة عبر نافذة "مآل قضيَّتك"، اسْتخراج القسيمة رقم 03 لصحيفة السوابق القضائية للمقيمين داخل الوطن أو خارجه أو الأجانب الذين سبق لهم الإقامة بالجزائر[1].

بعد ذلك، تمَّ إعداد مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 كخطوة فعلية نحو تبني الإدارة الالكترونية هذه الإستراتيجية تتضمَّن خطَّة عمل متناسقة تهدف إلى تحقيق الفعالية في الاقتصاد الوطني والمؤسَّسات والإدارات، كما تهدف إلى تحسين قدرات التعليم والبحث العلمي والتطوُّر وتحسين مستوى معيشة المواطن من خلال تشجيع تعميم استعمال التكنولوجيا[2].

عمدت الدولة الجزائرية إلى رقمنة الخدمات المتعلِّقة باستصدار الوثائق الخاصة بالحالة المدنية للمواطن (كشهادة الميلاد، جواز السفر البيومتري، بطاقة التعريف الوطنية البيومترية، استخراج شهادة الجنسية وصحيفة السوابق العدلية عبر الأنترنيت)، كما جسَّدت أوَّل مشروع يحمل عنوان "البلدية الذكية" في باتنة على أمل أنْ يتمَّ تعميمه عبر باقي بلديات الوطن، وأيضا إنشاء "بوابة المواطن الالكترونية" التي توفِّر مجموعة من الخدمات عن بعد (التسجيلات الجامعية الأولية، تقديم ملفَّات السكن للبيع والإيجار، استخراج صحيفة السوابق العدلية وتتبع مآل الملف القضائي ومراجعة الحساب الجاري...) [3].

ثالثا: أهداف الإدارة الإلكترونية

تتعدَّد المزايا التي يُوفِّرها مفهوم الإدارة الإلكترونية، لكن المستقر عليه أنَّها تعدُّ من عوامل الإصلاح، أيٌّ أنَّ الإعتماد عليها سيُساهم في القضاء على الكثير من الإشكالات، فهي من جهة تسْمح بتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن، إذْ تتصدى للعديد من الإشكالات التي أصابت هذه العلاقة**(1)**، ومن جهة أخرى فهذه الأخيرة تُساهم في إنتشار ما يُعرف باالديمقراطية التشاركية الرقمية، حيث تُعدُّ تكنولوجيا الإعلام والإتصال وسيلة للإرتقاء بالنشاط العمومي، من خلال تطوير البنية المعلوماتية داخل الإدارة **(2)**، كما أنَّها المدخل لترشيد المعاملات الإدارية **(3)** .

1. تحسين علاقة الإدارة بالمواطن

---

[1]- **بن مرسلي رفيق**، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق دراسة حالة الجزائر: 2001-2011، مرجع سابق، ص. 151-153.

[2]- **République Algérienne Démocratique et Populaire**, *e- Algérie 2013*, décembre 2008, Algérie, p. 07.

[3]- **الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية**، بوابة المواطن، متوفر على الموقع: www.elmouwatin.dz

يكشف البحث عن واقع العلاقة التي تربط المواطن بالإدارة العامة عن وجود العديد من الإشكالات، فالقصور في الأداء الوظيفي للإدارة أدى إلى فقدان المواطن للثقة فيها، فهذه الأخيرة غالبا ما تعمد إلى تجاهل مطالب المواطن الشرعية، هذا دون الحديث عن تعقُّد الإجراءات الإدارية وتجاوز بعض حقوق المواطن التي يكفلها الدستور والنصوص التشريعية والتنظيمية السارية المفعول.

من هذا المنطلق، تمَّ مباشرة العديد من السياسات الرامية للإصلاح بما في ذلك إعتماد إستراتيجية الإدارة الإلكترونية التي تعمل على تيسير كيفيات حصول المواطن على الخدمات، وذلك من خلال القضاء على التعقيدات الإدارية الناجمة عن بيروقراطية الأوراق[1]، فتحقيق الكفاءة والفعالية والسرعة في العمل الإداري هدف يُراد بلوغه من خلال اعتماد تقنيات الإعلام والاتصال.

تُحدث تقنيات الإعلام والاتِّصال تغييرات جذرية على أنماط التدبير العمومي، حيث يتم التحوُّل من إدارة الأشياء إلى إدارة الرَّقميات، والانتقال من الإدارة المباشرة إلى الإدارة عن بعد ومن النشاط المادي إلى النشاط الافتراضي[2]، إلى جانب ذلك، فهي تُساهم في نجاح الإستراتيجية العامة للتَّغيير الإداري والإصلاح بين الإدارة والمواطن لما تُحقِّقه من فعالية التي تبقى مرهونة بتقاسم البيانات وتبادل المعلومات بين الإدارات المختلفة بالشكل الذي يضمن المشروعية وحماية الحياة الخاصة للمواطن[3].

تسمح الإدارة الإلكترونية بعقلنة الخدمة العامة وشفافية الإدارة من خلال ما توفره من معلومات عبر مواقع الانترنيت، كما أنَّها تختصر الوقت في أداء الخدمة، فهي تحقق كفاءة الأداء الإداري بفعل المرونة التي تخلقها، فضلا عن أنَّها توفر عامل البساطة والسلاسة في الولوج إلى الخدمات[4].

2. تحقيق الديمقراطية التشاركية الرقمية

ظهر مفهوم الديمقراطية التشاركية في الولايات المتحدة الأمريكية التي اتَّخذت هذه المقاربة لمواجهة ظاهرة الفقر والتهميش الذي أصاب المجتمع الأمريكي خلال سنوات 1960 و 1970، بعد ذلك

---

[1]- **بن مرسلي رافيق**، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق دراسة حالة الجزائر: 2001-2011، مرجع سابق، ص. 122.

[2]- نقلا عن، **بن اعراب محمد**، **"**تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة، وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي**"**، **مجلة العلوم الإجتماعية**، عدد 19، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف2، ص. 62، 2014.

[3] - **AIDONIDIS Christine, PAULETO Giorgio**, *« e-Administration : enjeux et facteurs clés de succès »*, **observatoire technologique**, n° 1, Genève, 2007, p.06.

[4] **- بوراي دليلة**، المشاركة: صورة لتجديد العلاقة بين الإدارة والمواطن، مرجع سابق، ص. 107.

عرف تطورا ملحوظا في مرحلة 1990[1]، كما ظهر في أدبيات وتقارير البنك العالمي الذي دعا إلى اعتماد أسس الإدارة التنموية الجيدة من تحقيق مطالب المجتمع المدني على النحو الذي يضمن الترابط بين عالمية حقوق الإنسان ومقاربة الديمقراطية التشاركية باعتبارها تصورا اقتصاديا قائما على حرية المبادرة الفردية والشفافية والنزاهة[2].

كثر الحديث عن دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال لا سيما الانترنيت في تحديث أشكال ممارسة الديمقراطية ومشاركة المواطنين[3]، حيث سمح تعزيز استعمال الانترنيت بدمقرطة التعبير العام من خلال تمكين مستعمليه من أخذ الكلمة وجعلها علنية[4]، فهي تساعد على استيعاب المهام والتحدِّيات التي يواجهها متَّخذي القرار وتسمح لهم بمنح ثقتهم، فالديمقراطية الرقمية تُحدث العديد من التحولات، إذْ يتم

---

[1] - **GOUDIN Jean-Pierre**, La démocratie participative, Armand Colin, Paris, 2011, p.10.

[2] - **بن الشيخ عصام، سويقات الأمين**، "إدماج مقاربة الديمقراطية التشاركية في تدبير الشأن المحلي- حالة الجزائر والمغرب...- دور المواطن، المجتمع المدني والقطاع الخاص في صياغة المشروع التنموي المحلي"، مقال من كتاب بوحنية قوي، عصام بن الشيخ ... وآخرون، الديمقراطية التشاركية في ظل الإصلاحات السياسية والإدارية في الدول المغاربية... حالة تونس، الجزائر، المغرب نموذجا، دار الحامد، عمان، 2015، ص. 04.

[3] -لم تظهر فكرة الديمقراطية الإلكترونية مع ظهور الانترنيت لكنها تطورت تدريجيا بعد الحرب العالمية الثانية واختراع الحاسوب، إذْ يُمكن التمييز بين ثلاثة مراحل شهدتها الديمقراطية التي خضعت للتطوُّر بفعل المشاكل التي تخلَّلتها، وعليه جسَّدت الفترة الممتدة من 1950 إلى 1960 العصر الأول للديمقراطية الرَّقمية تحت مسمَّى La cybernétique، ثمَّ تلتها مرحلة 1970 إلى 1980 التي أحدثت ما يُسمى La télé-démocratie، وأخيرا الفترة الممتدة من 1990 إلى غاية 2000 أين كثر الحديث عن La cyberdémocratie، لتفاصيل أكثر راجع: =

- **VEDEL Thierry**, « L'idée de démocratie électronique origines, visions, questions », paru dans le désenchantement démocratique, sous la direction de PERRINEAU Pascal, Edition de l'aube, Paris, 2003, p.243. =

[4] - **BROTCORNE Périne,** Les outils numériques au service d'une participation citoyenne et démocratique augmentée (Les initiatives en Belgique francophone et les bonnes pratiques étrangères visant à renforcer l'expression citoyenne et la démocratie participative), techno futur, 2012, p. 07.

الحديث عن البرلمان والتشريع الالكتروني، القضاء والاستفتاء الالكتروني، المبادرة والانتخاب الالكتروني، العريضة والاستشارة الإلكترونية ونحو ذلك من المعاملات الإلكترونية[1].

تزامن ظهور الإدارة الإلكترونية مع ظهور ما يعرف بالنظام الحاكم الإلكتروني الذي يسمح بتطوير إدارة الحكم وتدبير الشؤون العامة وإنشاء علاقة جديدة بين المواطنين والدولة، لكن ذلك لن يتحقق إلاّ باستنفاذ المراحل التالية:

– البدء بعملية جمع المعلومات كأساس لتطوير السياسات، ثمَّ نشرها للمواطنين بهدف زيادة وعيهم السياسي ومشاركتهم في وضع السياسة التي تخص الدولة،

– استخدام نظم المعلومات الإلكترونية لتسهيل عملية المشاركة والتحاور من أجل إعداد السياسات وتحديد الأولويات والتوجُّهات الإستراتيجية للدولة،

– استخدام المعلومات الإلكترونية في عملية الانتخابات والتمثيل السياسي، ذلك لأنَّ فوائد الإلكترونية في المجال السياسي عديدة ومتعدِّدة فهي تسمح بزيادة مشاركة المواطنين وقدرتهم على تبادل القيم الديمقراطية والتشارك في المعلومات والآراء وخوض غمار الحملات الانتخابية والمشاركة فيها بالتصويت الإلكتروني[2].

تخلق تقنيات الإعلام والاتصال نوع جديد من الديمقراطية التي تسمح لكل الفاعلين أينما تواجدوا من إبداء ملاحظاتهم وتقييماتهم حول السياسات العامة التي يُمكنهم الإطلاع عليها والمشاركة في إعدادها، فهي تسمح بلمِّ متخذي القرار السياسيين والمواطنين على الرغم من اختلاف مكان تواجدهم في أشكال جديدة لممارسة الديمقراطية، كما تُساعد مُتخذي القرار على الفهم الجيد للرأي العام والتقدير الحسن لاحتياجات المواطنين[3].

3. ترشيد المعاملات الإدارية

تعدُّ الإدارة الإلكترونية أسلوب جديد لترشيد المعاملات الإدارية، يُحيل مفهومها إلى مفهوم الإدارة الذكية التي تتضمن مجموعة من المبادئ تتمثل في البساطة والأخلاقيات، المساءلة والاستجابة،

---

[1] - **Conseil de l'Europe**, *La démocratie électronique, Recommandation CM / Rec*, adopté par le Comité des Ministres, Publishing Edition, Paris, 2009, p.14.

[2] - **بن درويش علي محمد عبد العزيز**، تطبيقات الحكومة الإلكترونية دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2005، ص.64.

[3] - **Conseil de l'Europe**, *La démocratie électronique* , op.cit. p. 15.

والشفافية، فهي تعني تحديد المسؤولية والمحاسبة عليها، احترام القوانين والعمل بمقاييس أخلاقية بهدف تحقيق الشفافية اتجاه كل المواطنين، وتسهيل أساليب العمل[1].

تعتبر الشفافية الإدارية من بين المبادئ الحديثة للمرفق العام، فهي ضرورية لإستمراريته، فهي حتمية حضارية تُساهم في أخلقة المرفق العام، تساهم في تحقيق التنمية الإدارية الشاملة وتوعية التنظيمات الإدارية والمكاشفة العامة[2]، حيث ينصرف مفهومها للدلالة على حرّية تداول المعلومات، فمن مقتضياتها الإفصاح للقضاء على مظاهر البيروقراطية السلبية داخل الإدارة العامة، نتيجة تمسُّك المسؤوليين بالسِّرية التي طغت على المعاملات الإدارية.

تتحقق الشفافية الإدارية من خلال إعمال حق المواطن في الإعلام الإداري والولوج إلى الوثائق الإدارية، هذا الحق المكفول دستوريا، وتنظيميا، وتشريعيا وهو الأمر الذي يصبو في فائدة المواطن، فحصوله على المعلومات يُمكِّنه من الناحية النظرية من مسائلة الإدارة.

رابعا: محدودية الانفتاح على مفهوم الإدارة الإلكترونية

رغم محاولات عصرنة الإدارة الكترونيا من خلال تبني مشروع الجزائر الالكترونية إلاَّ أنَّها محدودة نظرا لعدَّة أسباب، منها انعدام الكفاءات التقنية المتخصصة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال[3]، فضلاً عن تدني نسبة مالكي ومستخدمي الانترنيت في الجزائر[4].

يُضاف إلى كل هذا مشكلة الدخول للشبكة فالعديد من المواطنين الجزائريين لم يتم ربطهم بخدمات الإنترنيت ناهيك عن الأمية الالكترونية أو ما يُعرف بالفجوة الرقمية[1]، هذا دون الحديث عن

---

[1] - **باري عبد اللطيف**، دور ومكانة الحكومة الالكترونية في الأنظمة السياسية المقارنة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص التنظيمات السياسية والإدارية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014، ص. 20.

[2] - **بهاء أحمد سليم الأحمد**، "الشفافية الإدارية في تحقيق التنمية الإدارية"، **المجلة المغربية للإدارة المحلية والتنمية**، عدد مزدوج 117-118، المغرب، ص. 245، 2014.

[3]- **بن مرسلي رفيق**، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق دراسة حالة الجزائر: 2001-2011، مرجع سابق، ص. 162.

[4]- **غزلان سليمة**، علاقة الإدارة بالمواطن في التشريع الجزائري، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراة في الحقوق، فرع القانون العام، كلية الحقوق، بن عكنون، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2010 ، ص. 181.

محدوية الحماية في مجال التعامل الإلكتروني خاصة وأنَّ سلبيات الإدارة الالكترونية ومخاطرها عديدة ومتعددة.

تشكل أيضا الأسباب المالية إحدى العراقيل التي تحول دون تحقيق مسعى الخدمة العمومية الإلكترونية، فالملاحظ هو ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الالكترونية، فضلا عن ندرة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية، والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجي المعلومات ذلك كفاءة عالية، ناهيك عن ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الالكترونية ، ومشكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الالكترونية، هذا إلى جانب صعوبة الوصول المتكافئ لخدمات شبكة الانترنت.

خاتمة

تعدُّ تكنولوجيا الإعلام والاتصال إحدى الوسائل البارزة المستعملة في سبيل التدبير الرشيد للشأن العمومي، إذْ يشكِّل ما يُعرف بالإدارة الإلكترونية أو تقديم الخدمات الكترونيا مدخلا لعصرنة الإدارة العامة، حيث وضعت الدولة الجزائرية على عاتقها واجب الإصلاح الإداري استجابة للتطورات الحاصلة في مجال التدبير العمومي، فبلوغها مصف الدول الديمقراطية لن يتحقق إلاَّ بإدارة عصرية .

يُحقق مفهوم الإدارة الإلكترونية العديد من المزايا، فالهدف منهاهو تحقيق الإصلاح، وخلق إدارة معاصرة تتصف بالشفافية والسرعة والنزاهة، حيث تساهم في تجديد العلاقة بين الإدارة والمواطن كونها تعمل على تلافي التعقيد الذي طال المعاملات الإدارية، كما تقلِّص من حجم الطوابير التي تشكل عائقا يحول دون استيفاء المواطن لحقه في الخدمة العمومية، فضلا عن أنها تسمح بممارسة الديمقراطية التشاركية الرقمية التي أضحت مدخلا لكل إصلاح سياسي وإداري، ناهيك عن كونها وسيلة لترشيد المعاملات الإدارية، فهي تختصر عنصر الزمان والمكان، ففي الوقت الراهن أتيحت للمواطن فرصة الحصول على الخدمة العامة دون أنْ يتكبَّد عناء ومشقة التنقل والبحث عن السلطة المختصة بخدمته.

رغم أهمية الإدارة الإلكترونية إلاَّ أنَّ سياسة تفعيلها على أرض الواقع وتعميمها عبر كامل التراب الوطني تعترضه العديد من الحدود، لا سيما المالية منها والإدارية وحتى السياسية، ناهيك عن محدودية وضعف الحماية في مجال التعامل الإلكتروني.

نتائج البحث

– تعد الإدارة الإلكترونية مدخل إصلاحي بإمتياز، فهي من مقتضيات التحديث والعصرنة، فأهميتها بالغة في ترشيد التدبير العمومي القائم على الفعالية والفاعلية والإقتصاد، من مزاياها تقديم الخدمات عن بعد

---

[1]- **بن أعراب محمد،** "تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة، وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي"، مرجع سابق، ص. 69.

الأمر الذي يصبو في فائدة المواطن الذي يقتصر عن نفسه عناء التنقل إلى الإدارة بغرض الإستفادة من حقه في الخدمة العامة.

– تسمح الإدارة الإلكترونية بربط الإدارات المختلفة مع بعضها على النحو الذي يجنب المواطن الإنتقال من إدارة لأخرى لقضاء حاجيته، كما أنَّه يحقق التواصل بين مختلف هذه الإدارات وهو ما يصبو في فائدة المرفق العام ويحقق إستمراريته وشفافيته، لا سيما وأن القتضيات الحديثة تفترض وجود الشفافية في تسيير المرافق العامة، فهي من بين المقتضيات الحديثة التي تقوم عليها.

– تتعدَّد مزايا وفوائد الإدارة الإلكترونية إذْ ترفع من كفاءة وفعالية العامل البشري داخل المنظومة الإدارية، فهي تفترض خضوع الموظف العمومي للتكوين والتدريب، لأنَّ فعاليتها مرهونة بإلمام الموظف وإستيعابة للمقتضيات التكنولوجية ومعرفته الدقيقة بالإنترنيت.

توصيات البحث

– ينبغي على السلطات العامة من أجل تحسين الخدمة العمومية التَّخلي عن الإصلاحات الشكلية وانتهاج سياسة إصلاحية ترتكز على أخلقة المرفق العام، مع تعميم تطبيق الإدارة الإلكترونية.

– يقع على عاتق المشرع الجزائري توفير الحماية في مجال التعامل الإلكتروني لاسيما وأنَّ مخاطر تكنولوجيا الإعلام والإتصال متعدِّدة، فلا بدَّ من صيانة الحياة الخاصة للمواطنين من الانتهاكات التي قد تحدث.

– على المشرع الجزائري أنْ يوفِّر ضمانات تفعيل المقاربة التشاركية كونها من المداخل المعتمدة في سبيل ترشيد القرارات وتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن فضلا عن أنها تساهم في عقلنة التسيير الإداري.

قائمة المراجع

أولا: الكتب

1– **بن الشيخ عصام، سويقات الأمين**، "إدماج مقاربة الديمقراطية التشاركية في تدبير الشأن المحلي– حالة الجزائر والمغرب...– دور المواطن، المجتمع المدني والقطاع الخاص في صياغة المشروع التنموي المحلي"، مقال من كتاب بوحنية قوي، عصام بن الشيخ ... وآخرون، الديمقراطية التشاركية في ظل الإصلاحات السياسية والإدارية في الدول المغاربية... حالة تونس، الجزائر، المغرب نموذجا، دار الحامد، عمان، 2015، ص. 04.

ثانيا: الأطروحات والمذكرات الجامعية

I – الأطروحات

1- الشرقاوي أحمد، الإدارة الإلكترونية الواقع، والتحدِّيات الإدارية والقانونية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في الحقوق، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، جامعة محمد الخامس، السويسي، سلا، 2010.

2- باري عبد اللطيف، دور ومكانة الحكومة الالكترونية في الأنظمة السياسية المقارنة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص التنظيمات السياسية والإدارية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014.

3- بوراي دليلة، المشاركة: صورة لتجديد العلاقة بين الإدارة والمواطن، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في القانون، ميدان الحقوق والعلوم السياسية، فرع الحقوق، قسم القانون العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية، 2020.

4- غزلان سليمة، علاقة الإدارة بالمواطن في التشريع الجزائري، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراة في الحقوق، فرع القانون العام، كلية الحقوق، بن عكنون، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2010.

5- يعقوبي عماد، إسهام تقنيات الإعلام والاتصال في تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطنين، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراة في الحقوق، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، جامعة محمد الأول، وجدة، 2006.

II – مذكرات الماجستير

1- بن درويش علي محمد عبد العزيز، تطبيقات الحكومة الإلكترونية دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2005.

2- بن مرسلي رفيق، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق دراسة حالة الجزائر: 2001-2011، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع تنظيمات سياسية وعلاقات دولية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2011.

ثالثا: المقالات

1- **بن اعراب محمد**، "تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة، وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي"، **مجلة العلوم الإجتماعية**، عدد 19، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف2، 2014.

2- **بن حسين سليمة**، "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية"، **المجلة الجزائرية للأمن والتنمية**، عدد 07، 2014.

3- **بهاء أحمد سليم الأحمد**، "الشفافية الإدارية في تحقيق التنمية الإدارية"، **المجلة المغربية للإدارة المحلية والتنمية**، عدد مزدوج 117-118، المغرب، 2014.

رابعا: النصوص القانونية

أ- النصوص التنظيمية

أ-1- المراسيم الرئاسية

1- **مرسوم رقم 88-131**، مؤرخ في 04 جويلية 1988، ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن، ج.ر.ج.ج عدد 27، صادر في تاريخ 06 جويلية 1988.

أ-2- المراسيم التنفيذية

1- **مرسوم تنفيذي رقم 94-248**، مؤرخ في 10 أوت 1994، يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة الداخلية والجماعات المحلية والبيئة والإصلاح الإداري، ج.ر.ج.ج عدد 53، صادر في 21 أوت 1994.

2- **مرسوم تنفيذي رقم 96-92**، مؤرخ في 03 مارس 1996، يتعلق بتكوين الموظفين وتحسين مستواهم وتجديد معلوماتهم، ج.ر.ج.ج عدد 16، صادر في 06 مارس 199.

خامسا: المواقع الإلكترونية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، بوابة المواطن، متوفر على الموقع: www.elmouwatin.dz.

قائمة المراجع باللغة الفرنسية

A- Ouvrages

1- **BROTCORNE Périne,** Les outils numériques au service d'une participation citoyenne et démocratique augmentée (Les initiatives en Belgique francophone

et les bonnes pratiques étrangères visant à renforcer l'expression citoyenne et .la démocratie participative), techno futur, 2012

2- **Conseil de l'Europe**, *La démocratie électronique, Recommandation CM / .Rec*, adopté par le Comité des Ministres, Publishing Edition, Paris, 2009

3- **GOUDIN Jean-Pierre**, La démocratie participative, Armand Colin, Paris, .2011

4- **VEDEL Thierry**, « L'idée de démocratie électronique origines, visions, questions », paru dans le désenchantement démocratique, sous la direction de .PERRINEAU Pascal, Edition de l'aube, Paris, 2003

B- Articles

1- **AIDONIDIS Christine, PAULETO Giorgio**, *« e-Administration : enjeux et .facteurs clés de succès »*, **observatoire technologique**, n° 1, Genève, 2007

2- **ASSAR Said, BOUGHZALA Imed**, « Introduction à l'ouvrage « administration électronique : constat et perspectives », 2007, mis à jour le 11 .février 2016

C- Documents

République Algérienne Démocratique et Populaire, *e- Algérie 2013*, -1 décembre 2008, Algérie.

مشروع الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر:
أسباب الفشل والحلول المقترحة

د. أحلام عابد، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد لمين دباغين سطيف2.

د. عيساوة آمنة، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد لمين دباغين سطيف2.

Abed.ahlem@yahoo.com

aissaouaamina@gmail.com

Project of Electronic Public Service in Algeria:
Causes of failure and suggested solutions

Abstract

The transition to electronic management has led to a number of changes in the concept of public service, the most important of which is the adoption of electronic service systems, including electronic public service, which Algeria was looking for in the context of the **E-Algeria 2013 electronic project**, but it was defined as an application-level failure according to the e-GDI Development Index reports for the United Nations, a failure which is mainly due to the lack of completion of electronic preparation for its public administrations, and therefore this document focused on the reasons for this failure and the possible solutions which would make it possible to reach this state of preparation.

Keywords: e-management, e-government, e- public service, e-government development index, Algeria.

الملخص:

أفرز التحول نحو الإدارة الإلكترونية جملة من التغييرات على مستوى مفهوم الخدمة العمومية، أهمها تبني نظم الخدمات الإلكترونية، والتي من بينها الخدمة العمومية الإلكترونية، وهو ما سعت إليه الجزائر من خلال **مشروع الجزائر الإلكترونية E-Algérie 2013**، غير أنه عرف فشلا على مستوى التطبيق حسب تقارير مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية E-GDI للأمم المتحدة، وهو الفشل الذي يعود بالدرجة الأولى إلى عدم استكمال الجاهزية الإلكترونية لإداراتها العمومية، وعليه تم التركيز في هذه الورقة على أسباب هذا الفشل، والحلول الممكنة التي من شأنها أن تحقق تلك الجاهزية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الجزائر، الحكومة الإلكترونية، الخدمة العمومية الإلكترونية، مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية.

المقدمة

أدت الثورة المعلوماتية والتكنولوجية التي شهدها العالم إلى إنتاج واقع إداري جديد، تجلت مظاهره في التحول من الأساليب التقليدية الورقية إلى أساليب إلكترونية، وهو الأمر الذي دفع بالمؤسسات الحكومية ومنها الجزائر، إلى إعادة النظر في خدماتها الروتينية واستبدالها بخدمات أكثر جودة وفعالية وبسهولة وسرعة في إطار ما يعرف بالحكومة الإلكترونية، فأصبح من الضرورات الحتمية للإدارة العمومية مواكبة هذه التطورات، وهو تقريب الإدارة من المواطن من أجل تسهيل تمكينه من الخدمة العمومية.

مشكلة البحث:

جاء اهتمامنا بدراسة الأسباب التي أدت إلى تخلف الخدمة العمومية الإلكترونية جراء فشل مشروع الجزائر الإلكترونية [2008-2013]، وهذا الحكم مبني على ما جاء في التقرير الدولي لمؤشر تطور الحكومة الإلكترونية للأمم المتحدة عام 2018، ومن ثم تقديم الحلول لتحسين الخدمة العمومية الالكترونية خاصة في ظل المرحلة الانتقالية التي تمر بها الجزائر منذ حراك فيفري 2019، وما لذلك من دور في إعادة الثقة بين المواطن والإدارة.

انطلاقا من هذه الفكرة نطرح **الإشكال** التالي: **هل يمكن للإدارة الإلكترونية في الجزائر تخطي فشلها في الارتقاء بالخدمة العمومية الإلكترونية وفق ما يقتضيه مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية E-GDI للأمم المتحدة؟**

ويمكن تفريعها إلى **التساؤلات** التالية:

1-ماذا نقصد بكل من الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية والخدمة العمومية الإلكترونية؟

2-فيما يتمثل واقع الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر من خلال تقييم إدارتها الإلكترونية وفقا لمؤشر تطور الحكومة الإلكترونية E-GDI؟

3-وما هي أهم الأسباب التي أدت إلى فشل تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

4-وما هي أهم الحلول والسبل لترقية الخدمة العمومية الإلكترونية بهدف انجاح مشروع الحكومة الإلكترونية؟

حدود البحث:

انطلاقا من متغيرات الموضوع، كان لزاما من تحديد الحدود الزمنية والمكانية للإشكالية المطروحة:

-**الحدود المكانية:** يتناول البحث كحيز مكاني الجزائر، حيث ركز على إدارتها العمومية الإلكترونية من خلال معرفة أسباب فشلها في تقديم الخدمة العمومية للمواطن.

-**الحدود الزمنية:** بداية من 2008، مع مشروع الجزائر الإلكترونية، إلى غاية الآن، وتزامنا مع الإصلاحات السياسية التي عرفتها الإدارة العامة في الجزائر من تغيرات وتحولات في نظامها وبنيتها.

فرضية البحث:

بغية الإجابة عن الإشكال الرئيسي والتساؤلات الفرعية، قمنا بصياغة **الفرضية** التالية، والتي جاء اختبارها في محاور هذه الورقة، والمتمثلة في: **توفر الإرادة السياسية لرفع جاهزية البنية التحتية هي أحد أهم الأسباب الدافعة لترقية الخدمة العمومية الإلكترونية وتقريب المواطن أكثر من الإدارة.**

أهمية البحث:

تسعى هذه الورقة البحثية إلى تحقيق أهميتها العلمية من خلال البحث في البنية التحتية للإدارة الجزائرية، والتي عرفت تذبذبا في تقديم خدماتها الإلكترونية، أما الأهمية العملية فإنها ستفتح المجال أمام صناع القرار في الدولة الجزائرية لاستغلال هذه الرقمنة في مختلف تعاملاتها، خاصة في مجال الخدمة العمومية الإلكترونية، وفي ذلك تطوير للحكومة الإلكترونية في بلادنا.

أهداف البحث:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى إبراز أهمية الإدارة الإلكترونية خاصة في مجال الخدمة العمومية، وذلك لما لها من انعكاسات للحد من الفساد الإداري، بحيث تعمل على تقديم خدمات للمواطنين وإنجاز معاملاتهم عن طريق شبكات إلكترونية، لذا أصبح على الإدارات العمومية خلق التنظيم المناسب الذي لا يكون فيه الموظف العمومي نزيه ومندمج إلا من خلال تحسين أداءه، وهو الأمر الذي يجب على الدولة الجزائرية في الوقت الحالي الاهتمام به بغية الوصول إلى فاعلية الإدارة العمومية، أي إعادة النظر في علاقة المواطن بالإدارة خاصة والحكومة على العموم، وهو الهدف الأسمى للتحول الإلكتروني في الجزائر.

منهجية البحث:

عالجنا الموضوع بالاعتماد على مجموعة من المناهج العلمية، أهمها، **المنهج المقارن**، الذي تم توظيفه من خلال مقارنة مؤشرات تطور الحكومة الإلكترونية**E-GDI**، بواقع الإدارة الإلكترونية الجزائرية، بهدف معرفة أسباب فشلها في تقديم الخدمة العمومية الإلكترونية، وكذا **منهج دراسة الحالة**، الذي يهدف إلى التقرب أكثر من الظاهرة محل البحث، من خلال وصف وتحليل الإدارة العمومية الإلكترونية في الجزائر.

بالإضافة إلى المقاربات النظرية، أهمها، **المقترب النسقي لدافيد إيستون/ David Easton**، الذي ينظر إلى الإدارة على أنها نسق مفتوح على البيئة تنتج تأثيرات تتطلب الاستجابة لها-مدخلات ومخرجات-، ويظهر في هذا البحث من خلال تفاعل الإدارة الإلكترونية في الجزائر مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية لمعرفة مدى استجابتها لمطالبها في تقديم الخدمة العمومية الإلكترونية، وكذا **المقترب الوظيفي لـغابريال ألموند/ALmond Gabriel**، الذي يرتكز على البنية والوظيفة للإدارة الإلكترونية.

أولا: مفاهيم الدراسة: الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية والخدمة العمومية الإلكترونية.

1-الحكومة الإلكترونية E-Government

بدأت تجربة الإدارة الإلكترونية في أواسط الثمانينات في الدول الإسكندنافية، وتمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز، وأطلق عليها اسم القرى الإلكترونية E-Villages في الدانمارك، ويعد **لارس/Lars** من جامعة أودنيس رائد هذه التجربة وسماها مراكز الخدمة عن بعد، ومن رواده أيضا، **مايكل ديل/Michael Dell** صاحب شركة ديل التي كان لها الدور الريادي في ميدان الحكومة الإلكترونية (فهد بن ناصر بن دهام العبود، 2005: 20) ، وفي سنة 1993 كانت حكومة الولايات المتحدة الأمريكية هي أول من طبق هذا المفهوم بصفة فعلية، ليتم فيما بعد إعداد برامجها من قبل دول أخرى مثل: المملكة المتحدة، والنمسا، وكندا، وهولندا، بالإضافة إلى المنظمات الدولية، مثل: مجموعة الثماني، والمجلس الأوروبي، حيث قام هذا الأخير بإطلاق المبادرة التي أسماها مبادرة أوروبا الإلكترونية في برشلونة سنة 2000، والتي ركزت على مفهوم الحكومة الإلكترونية المتاحة على الشبكة العالمية للإنترنت، بغية الوصول إلى السهل للمعلومات والخدمات وإجراءات صياغة القرارات الحكومة من قبل جميع المستفيدين، إلا أن هناك من يرجع الاستخدام الأول للمصطلح إلى خطاب الرئيس الأمريكي **بيل كلينتون** عام 1992، نتيجة انتشار الانترنت في العالم بداية من التسعينات، وهو ما حفز القطاع الحكومي لتطوير نظامه الإداري (نور الدين حاروش، ورفيقة حروش، 2017: 353).

كما وردت العديد من التعاريف بشأن الحكومة الإلكترونية، نذكر من أهمها ما يلي:

- البنك الدولي: مصطلح حديث النشأة يشير إلى اكتشاف طرق ووسائل جديدة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة، وفعالية، وشفافية الحكومة فيما تقدمه من خدمات للمواطن. (سحر قدوري الرفاعي، 2009، 310-311).

- منظمة الأمم المتحدة سنة 2002: "استخدام الانترنت والشبكة العالمية العريضة لإرسال معلومات وحزمات الحكومة للمواطنين"، ومنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OCDE عام 2003: "استخدام

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصوصا الانترنت للوصول إلى حكومة أفضل". (منير زيد عبوي، 2007: 208).

-"النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية الكلاسيكية ".(عباس بدران، 2004: 45).

-"إعادة ابتكار الأعمال الحكومية بواسطة طرق جديدة من خلال موقع إلكتروني". (محمود القدوة، 2010: 17-18).

-وتعني بشكل شامل الحكومة الذكية SMART GOV المتمثلة في: البساطة، الأخلاقية، المساءلة، الاستجابة، الشفافية، ما يقابلها بالإنجليزية: **S**implicity, **M**orality, **A**ccountability, **R**esponsiveness, **T**ransparency، حيث تشكل حروفها الأولى كلمة SMART/الذكية، ومعناه: تحديد المسؤولية، والمحاسبة عليها، واحترام القانون، والعمل حسب مقاييس أخلاقية، وجعل العمل الحكومي أكثر شفافية تجاه المواطنين، وتسهيل أساليب العمل في العلاقات بين المواطنين وحكوماتهم (عبد اللطيف باري، 2010).

بناء على ما سبق، يتضح لنا بأن الحكومة الإلكترونية، هي كافة المعاملات والخدمات العمومية المقدمة للمواطن أو القطاع الخاص، من خلال شبكات المعلومات والاتصالات، من أجل تحسين القطاع العام، وإصلاحه، وكذا تحسين الاتصال مع المواطنين بتقديم خدمات ذات جودة وبسرعة وبتكلفة منخفضة.

وقد أصبح اليوم استخدام عبارة الحكومة الإلكترونية دليلا عن استعمال التقنيات الحديثة في العمل الإداري بهدف ترقيته وتطوير أداءه، خاصة التي لها علاقة مباشرة بالمواطنين كمجال الخدمة العمومية، حيث أن هناك من يقترح الاكتفاء باستخدام عبارة الإدارة الإلكترونية لتأدية نفس المعنى، حيث شاع استعمال عبارة الحكومة الإلكترونية مؤخرا في عدد من البلدان الصناعية، وبعض البلدان الخليجية، ودول الاتحاد الأوروبي، سعيا منها إلى إيجاد أرضية مشتركة لتوحيد تنميط وتقييس الإجراءات الإدارية، ومحاولة تيسير العلاقة بين المواطنين ومؤسسات الدولة (محمد محمود الطعامية، 2004: 14)، وهو ما أدى إلى وقوع جدل حول مصطلحي الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية، وهل هما مصطلحان مختلفان أو مترادفان؟، إذ تشير معظم الدراسات إلى أنها علاقة الكل بالجزء، فالإدارة الإلكترونية هي جزء من الحكومة الإلكترونية، أو أنها قسم أو مجال من مجالات الحكومة الإلكترونية، فـ"الحكومة الإلكترونية تعد الإطار الشامل والمتكامل للتطبيقات في المجال الإداري على مستوى العملية الإدارية كافة، وأن تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية هو الخطوة السابقة لتطبيق أسلوب الحكومة الإلكترونية في الجهات الحكومية" (أبو بكر محمد الهوش، 2003: 23).

2-الإدارة الإلكترونية E-Management

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية أو التحول الإلكتروني من المصطلحات العلمية المستحدثة في العلوم الإدارية، وهي منهج حديث موجه إلى المنتجات من السلع والخدمات وسرعة الأداء باستخدام شبكة متقدمة من الاتصالات لبحث واسترجاع المعلومات بغية دعم واتخاذ القرارات الفردية والتنظيمية، والمقصود به هو ذلك: "التبادل غير الورقي للمعلومات والعملية، وذلك باستخدام التبادل الإلكتروني للبيانات بغيرة زيادة كفاءة وفعالية الأداء" (طارق عبد الرؤوف عامر، 2007:25).

عرف المصطلح عدة تعريفات، وخاصة منها الخدمية، التي حاولت الربط بينها وبين الخدمة العمومية، وهي (أمال بوساق، 2015: 21):

-"تحويل المعاملات الإدارية القائمة على الكتابة بالخط اليدوي واستخدام الخزائن الأرشيف للرجوع إلى قاعدة المعلومات والبيانات إلى معاملات مبنية على استعمال الحاسب الآلي، والرقمنة، وقاعدة بيانات إلكترونية، والتواصل عبر شبكة اتصالات".

-"منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة استخدام الحاسب، وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل تكلفة".

-"تطوير ونشر وتنفيذ السياسات والقوانين وإيجاد البنية الأساسية التي من شأنها تفعيل تقنية المعلومات والاتصال لإيجاد مجتمع معرفي تتوفر فيه خدمات إلكترونية آمنة وأكثر فاعلية وملائمة لفئات المجتمع".

-"استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خاصة شبكة الأنترنت في جميع العمليات الإدارية بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة كفاءة وفاعلية الأداء بالمنظمة".

كما أنها وسيلة لرفع أداء الجهاز الإداري الحكومي، وهي إدارة بلا أوراق، تستخدم الأرشيف الإلكتروني وفي المفكرات الإلكترونية والرسائل الضوئية، وهي إدارة بلا مكان ولا زمان، حيث تعمل 24 ساعة في اليوم، و7 أيام في الأسبوع، و365 يوم في السنة، أي العالم يعمل في الزمن الحقيقي، وهي كذلك إدارة بلا تنظيمات جامدة، بل هي مؤسسات ذكية تعتمد على أعمال وصناعة المعرفة. (منير زيد عبوي، 2007: 201) .

بناء على هذا، يمكننا صياغة التعريف الإجرائي للإدارة الإلكترونية، بأنها أسلوب عصري في العمل الإداري، جاء نتيجة الثورة المعلوماتية بدافع حتمي وضروري يجب تقبله والتعامل بدقة واحترافية، وذلك من خلال استخدام وتوظيف تقنية المعلومات والاتصالات لتحسين أداء الإدارة من أجل تحسين تنفيذ

الأعمال والتطبيق الأمثل لها، وتسهيل التعاملات بدقة بين الإدارات والمواطن في القطاعين العام والخاص.

كما أن الاعتماد على هذا الأسلوب يؤدي بالعمل الإداري إلى إفراز امتيازات على مستوى مخرجاته، منها (أمال بوساق، 2015: 22):

-السرعة في الانجاز، وتوفير والقت، والمال، والجهد.

-توفير عامل الكفاءة والفاعلية والنوعية في تقديم الخدمة.

-التخلص من مشاكل البيروقراطية، والمحسوبية، والوساطة.

-جعل الإدارة حديثة تتمتع بالرفاه في تقديم الخدمة.

3- الخدمة العمومية الإلكترونية E-Public Service

تعرف الخدمة بأنها: "ذلك الفعل أو الإداء المقدم من طرف جهة معينة إلى جهة أخرى، وهو عبارة عن نشاط اقتصادي يخلق القيمة ويوفر فوائد للعملاء". (كريمة جلام، 2014: 6).

يوحي مصطلح الخدمة العمومية، إلى تلك العلاقة القائمة بين الإدارة العامة الحكومية والمواطن من أجل تقديم الخدمات دون مقابل من المواطن، ويمكن تعريفها على محورين (ثابت عبد الرحمان إدريس، 2001: 457-455):

أ-الخدمة العمومية كعملية: وهي خدمات توفرها الحكومة للمواطن وفق عمليات ذات طابع تكاملي تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات، فبالنسبة للمدخلات وهي المطالب فهناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة، وهي:

-الأفراد: وهو المواطن طالب الخدمة العمومية.

-الموارد: والتي تصبح أحد أنواع المدخلات، وتسمى بعمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء.

-المعلومات: ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات، ويعكس هذا النوع الجانب التقني الحديث للخدمة العامة، كمحصلة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

ب-الخدمة العمومية كنظام: وذلك وفقا لمفهوم النظام، فإنه يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها الإدارات العامة كنظام يتكون من الأجزاء الرئيسية التالية:

-نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة: تتم من خلاله عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.

-نظام تسليم الخدمة: يتم من خلاله تجميع نهائي لعناصر الخدمة، ثم تسليمها النهائي، وإيصالها للمواطن طالب الخدمة.

–الخدمة العامة الغير مرئية: وهي جوهر الخدمة الفنية

أما مصطلح الخدمة العمومية الإلكترونية، فهي عبارة عن ترجمة الأداء إلى أرقام خوارزمية عبر الشباك والوسائل الإلكترونية موجهة نحو العملاء، فما هي إلا تقديم للخدمة من قبل الحكومة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مقدمتها شبكة الإنترنت (جلام كريمة، 2014: 6).

كما ظهر نتيجة أهمية علاقة الإدارة الإلكترونية بالخدمة العمومية، بمعنى التحول نحو الخدمة العمومية الإلكترونية، حيث تشكل الأساس في ترشيد وتحسين هذه الخدمة، وذلك بفعل الثورة المعلوماتية الحديثة، والتي كانت الدافع الأساسي لهذا التحول الإلكتروني.

وتفهم فعالية هذه الخدمة العمومية الإلكترونية، من زاوية التأثير والتأثر بين الإدارة والخدمة، ففعالية الإدارة الإلكترونية تؤثر على نوعية الخدمات العمومية، فالوضع المتردي للإدارة لن تفيد فيه التقنيات الحديثة لتحقيق إدارة إلكترونية فعالة، لذلك لا بد من دراسة هذا النظام التقليدي أولا، وعلاج مشاكله قبل تحويله إلكترونيا.

بالإضافة إلى النظر في تركيبتها الاجتماعية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية والثقافية، وحتى يتم ضمان الاستمرار والنجاح لهذا المشروع، يجب أن يتأتى القرار بالتحول من أعلى المراكز السياسية في الدولة، وتدعيم البنية التحتية التكنولوجية، وذلك لتفادي صعوبة تطبيقها والتي سوف تؤثر بطبيعة الحال على سير خدماتها العمومية، لكي لا تكون هناك فجوة رقمية بين الدول، فلقياس مدى فعالية هذه الحكومات الإلكترونية تم استحداث مؤشر عالمي يمكن من خلاله معرفة درجة تحولها الإلكتروني، وهو ما تناولناه في العنصر الموالي.

ثانيا: مشروع الجزائر الالكترونية [2009–2013]: الأهداف والاستراتيجيات::

يعد مشروع الجزائر الإلكترونية من المشاريع الكبرى التي أعدّتها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال بداية من العام2009 ، في إطار تشاورات شملت مؤسّسات وإدارات عمومية إضافة إلى متعاملين اقتصاديين عموميين وخواص، كما شملت الجامعات ومراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيات الإعلام والاتصال. ويرمي هذا البرنامج إلى الإسراع في تشييد مجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي في الجزائر، من خلال تعميم استخدام التكنولوجيات الحديثة في كافة القطاعات بداية مع [الإدارة العمومية، قطاع التربية والتعليم، قطاع التعليم العالي، قطاع العدالة] (فتيحة فرطاس، 2016: 316)، وقد تمثلت أهداف مشروع الجزائر الإلكترونية في:

– ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين في مختلف مجالات الحياة، وتحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن.

– التنسيق بين مختلف الوزرات والهيئات الرسمية، وكذا تبسيط مختلف العمليات الإدارية ومكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا لتنمية البلاد.

– حماية المجتمع من الجريمة المنظمة والعابرة للحدود والارهاب الذي يزور وثائق الهوية والسفر (فاتح جاري، 15).

كما شملت مراحل تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية خمس برامج، هي (غانم إلهام، 2014: 160):

–برنامج تطوير التشريعات يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الالكترونية وتطوير التشريعات.

–برنامج تطوير البنية المالية يعمل البرنامج على تطوير المؤسسات ماليا لتصبح أكثر مرونة.

–برنامج التطوير الاداري والتنفيذي: يشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها المعاملات الالكترونية.

–برنامج التطوير الفني يركز على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات والقدرات اللازمة لإنجاز المشروع.

–**برنامج تنمية الكوادر البشرية من** خلال العمل على تطوير فكر القيادات الحكومية بما يتلاءم مع مفهوم الحكومة الالكترونية.

باشرت مؤخرا وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال في عدة مشاريع بالتعاون مع الوزارات الأخرى. بهدف اعادة بعث وتنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية وقد تمحورت هذه المشاريع أساسا حول البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية*، وحسب الوزارة ستكون هذه البوابة في خدمة الحكومات المركزية والمحلية والهيئات العامّة، حيث يتعيّن عليها دمج المراحل المختلفة المتعلّقة بعملية إبرام الصفقات العمومية، لاسيما الإعلام، والمناقصات، والترشيحات، وإرسال عناصر الملف، وعملية الانتقاء والإرساء.

كما أعلنت الوزارة اخضاع مشروع تحديث بوابة المواطن لجملة من الشروط، من بينها (وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال):

- إدراج التقنيات الجديدة البارزة التي تسمح بتحسين الصورة المرئية للبوابة.
- بعد ظهور الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية ونجاحها البارز لدى المواطنين يقتضي ذلك من المعنيين تكييف المحتوى مع هذه المحطات الجديدة.

*–يهدف المشروع إلى وضع حيّز التّنفيذ نظام رقمنة إجراءات إبرام الصفقات العمومية وفقًا لأحكام المرسوم الرئاسي رقم 15–247 المؤرخ 16 سبتمبر 2015 المتعلق بتنظيم الصفقات العمومية وتفويضات المرفق العام.

- إن مضاعفة الخدمات التي تقدمها كل الإدارات العمومية عبر الانترنت تقتضي وضع "المواطن" كبوابة توحيدية لجميع الخدمات الإلكترونية.

ثالثا: واقع الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر وفقا لمؤشر تطور الحكومة الإلكترونية E-GDI

إن التحول نحو المعاملات الإلكترونية في القطاع الحكومي هدفه الرئيس خدمة المواطن وتعزيز مكانته كأحد أسس الدولة، وحاليا أصبحت تعد وسيلة من وسائل جعل حياة المواطنين أيسر وأفضل، وهو ما أكده الخبراء بقولهم: "أن تطوير العلاقة الرقمية هي رافعة أساسية لتحسين الخدمة وتحديث الدولة، حيث أصبح المواطن يطلب تبسيط علاقته بالإدارة، والتجريد من الإجراءات الورقية".

وإن دراسة واقع الإدارة الجزائرية ووضع الخدمة العمومية فيها، يجعلنا نفكر بشكل جدي في عدم فعاليتها وجودة مخرجاتها، خاصة خلال السنوات الأخيرة وتبنيها لمشروع الحكومة الإلكترونية الجزائرية 2013، حيث شهد مجال الخدمة العمومية عدة مشاكل سواء في نوعيتها أو في كيفية تقديمها ودرجة الاستفادة منها، مما زاد من تعميق الفجوة بين المواطن والإدارة، فبالرغم من النتائج الإيجابية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في هذا المجال، إلا أن التطبيق لا زال بعيدا كل البعد عن التحول الإلكتروني الفعال بمعايير الجودة والخدمة، وذلك بناء على قياسه من خلال مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية E-GDI التابع لمنظمة الأمم المتحدة.

أولت الدولة الجزائرية عناية بالغة الأهمية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في مختلف معاملاتها الحكومية، بهدف تحقيق حكومة إلكترونية ذات كفاءة وفاعلية، والتي تعتمد في تطبيقها على مؤشر عالمي، هو مؤشر منظمة الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونيةE-GDI، الذي يصدر عن لجنة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية، وهو مؤشر شامل لاستعدادية وقدرة الإدارات الوطنية لاستخدام تكنولوجيا الانترنت في إنجاز الوظائف الحكومية، حيث تقوم منظمة الأمم المتحدة كل سنتين، بترتيب 193 دولة حسبه، والمعدل للمؤشرات الثلاثة:–مؤشر الخدمات عبر الإنترنتOSI، مؤشر البنية التحتيةTII، مؤشر رأس المال البشريHCI–، يكون من خلال قياس مدى تجسيد الإدارة الإلكترونية في العملية الإدارية، والذي يقوم على حساب المتوسط الحسابي لهذه المؤشرات بمعادلة صياغتها:

$$E-GDI=(0.34\times OSI)+(0.33\times TII)+(0.33\times HCI)$$

فماذا نقصد بهذه المؤشرات؟ وكيف كان تقييمها للإدارة الإلكترونية في الجزائر؟

إن تمثل قيم مؤشر E-GDI نسبة مئوية مقسمة بين ثلاثة مؤشرات: نسبة 33% لكل من البنية التحتية للاتصالات، والخدمة عبر الانترنت، ونسبة 34% لمؤشر رأس المال البشري، لتتشكل في الأخير النسبة 100% للمؤشر الكلي لجاهزية الحكومة الإلكترونية، ومن أجل معرفة حقيقة عمل هذه المؤشرات،

يتعين علينا النظر إلى كيفية أداءها لوظيفتها بناء على قيم محددة، والتي تعبر عن معطيات تبين قياس الجاهزية الإلكترونية، وهي (بوساق، 33-34):

*-**مؤشر الخدمات عبر الانترنت OSI:** هو قياس حضور البلدان عبر الإنترنت من خلال بوابتها الإلكترونية الوطنية، والمواقع الحكومية الرسمية، إلى جانب مواقع وزارات التعليم، والعمل، والخدمات الاجتماعية، والصحة، والتمويل على الإنترنت، والبوابات الإلكترونية اللازمة، ويتناول أيضا، مراحل لنضوج هذه الخدمات، والمتمثلة في:

-مرحلة الظهور: تبدأ بحضور صاعد عبر الإنترنت بمواقع بسيطة.

-مرحلة التحسن: تتقدم إلى حالة متحسنة بتخصيص محتويات إعلامية متعددة وتعامل بين طرفين.

-المرحلة التعاملية: تتقدم هذه المرحلة بالعديد من الخدمات الإلكترونية، وإدخال مواد عبر الجذب الحكومي للمواطن حول الأمور المتعلقة بالسياسة العامة.

-مرحلة الاتصال: تدخل البلدان في مرحلة الموقع المتصل ذو الوظائف المتكاملة، وتبادل البيانات الواسعة الانتشار والاستشارات الروتينية مع المواطن مستخدمة أدوات الربط الاجتماعي والأدوات ذات العلاقة.

فبالنظر إلى هذه المراحل، يتضح لنا مدى قابلية هذا المؤشر للعمل، بالنظر إلى مستويات ودرجة أداءه للخدمة بناء على المراحل الموضحة سابقا، وإن كان هذا المؤشر جاهز لقياس الخدمات عبر الإنترنت أم لا.

*-**مؤشر البنية التحتية للاتصالات TII:** مؤشر كمقياس مركب يشمل على خمسة مؤشرات فرعية، وهي:

-مؤشر عدد الحواسيب الشخصية لكل 100 شخص.

-مؤشر عدد مستخدمي الإنترنت من بين كل 100 شخص.

-مؤشر خطوط الهواتف لكل 100 شخص.

-مؤشر عدد المشتركين في الهواتف الجوالة من بين كل 100 شخص.

-مؤشر المشتركين في حزم إشارة النطاق العريض من بين كل 100 شخص.

فمن خلال كل مؤشر فرعي يتم حساب البنية التحتية للاتصالات، ثم حساب المتوسط بجمع القيم التي تم التوصل إليها للمؤشرات الفرعية الخمسة، والتي تتحدد بمستوى ودرجة أداءها.

*-**مؤشر رأس المال البشري HCI:** هو مؤشر مركب يتضمن معدل معرفة القراءة والكتابة لدى البالغين، والمجموع المركب لمعدل الالتحاق بالمدارس الابتدائية، والمتوسطة، والثانوية، والجامعات، وتم إضافة مؤشر فرعي للسنوات المتوقعة للدراسة، ومتوسط سنوات الدراسة.

حساب هذه المؤشرات يتم بإيجاد قيم هذه المؤشرات الفرعية، بتطبيق معادلة حساب فرق مقياس نسبي تشمل أداء المؤشر للبلد مقارنة بأداء البلد الذي يعتلي قائمة الأداء، وطرح قيمة البلد الأقل أداء من قيمة البلد في الطرف الرئيسي، ومن قيمة البلد الأعلى أداء في الطرف الثاني، وعلى أساسها يتم توزيع الفروقات الحسابية.

وبالاعتماد عليه، جاء ترتيب الجزائر خلال السنوات الخمسة الأخيرة كما هو موضح في الجدول الموالي:

جدول: يوضح الترتيب الدولي للجزائر وفق مؤشر e-GDI (2010-2018)

السنوات	الترتيب دوليا	قيمة المؤشر E-GDI	قيمة المؤشر OSI	قيمة المؤشر HCI	قيمة المؤشر TII
2010	131	0.3181	0.0355	0.2435	0.0412
2012	132	0.3608	0.2549	0.6463	0.1812
2014	136	0.3156	0.0787	0.6542	0.1989
2016	150	0.2999	0.0652	0.6412	0.1934
2018	130	0.4227	0.2153	0.6640	0.3889

المصدر:

-United Nations, E-Government Survey,2010, 2012, 2014, 2016, 2018, New York, P.115, P.127, P.38, P.199, P.221.

يتبين لنا من خلال الجدول، أن الجزائر سجلت سنة 2018 تراجعا في ترتيبها العالمي أمام 193 دولة، خاصة ما بين 2014-2016، بالرغم من تقدمها سنة 2018، الذي لا يمثل تحولا إيجابيا لا على المستوى الدولي أو العربي، إذ لا يفسر إلا بعدم وجود الجاهزية الإلكترونية لإداراتها.

ويمكننا تفسيره بناء على المؤشرات الثلاثة السابقة حسب إحصائيات منظمة الأمم المتحدة، كما يلي:

*–فبالنسبة **لمؤشر رأس المال البشري:** يظهر بأنه المؤشر الوحيد الذي عرف قيمة جيدة ومرتفعة بالمقارنة مع المؤشرات الأخرى خلال السنوات الأخيرة خاصة في 2018 والمقدرة بـ0,6640، وهو قريب إلى حد ما من المعدل العالمي المقدر في نفس السنة بـ0,6627، مما يدل على الجهود المعتبرة للدولة الجزائرية في مجال سياسة التعليم المجانية بأطوارها الثلاث، بالإضافة إلى محاربة الأمية.

*–أما حسب **مؤشر البنية التحتية للاتصالات:** فالملاحظ أنها قيمة أقل من المتوسط العالمي المقدر في سنة 2018 بـ0,4155، والتي مثلت فيها الجزائر مقدار 0,3889، بالرغم من الارتفاع باستعمال الانترنت من طرف الشعب الجزائر خلال السنوات الخمسة الأخيرة، والتي وصلت إلى نسبة 45,2% سنة 2017 مقارنة بسنة 2010 المقدرة بـ[1]6, 13%.

كما أنه حسب الأبعاد الخمسة لهذا المؤشر سنة 2018، إذ تفيد بأن الجزائر متقدمة في مجال استخدام شبكة الهاتف النقال بسنبة 115,8%، أما تخلفها فقد سجل في مجال استخدام السكان للهاتف الثابت والانترنت الثابت بنسبة على التوالي 8,4%، و7%.

*–في حين مثل **مؤشر الخدمات عبر الانترنت:** مقدارا أقل من المعدل العالمي الذي بلغ سنة 2018 بـ0,5691، والمتمثل في 0,2153، وحتى في السنوات الأربع الأولى، ما يعكس تخلفها في هذا المجال عالميا

وعربيا، بالرغم من إدراج الحكومة الجزائرية الخدمة الإلكترونية على الخط في آفاق 2015، ويرجع السبب في ذلك إلى ضعف الحكومة في تقديمها للمعلومات وحتى في نقصها للمتعاملين من الجمهور، حول السياسات العامة للدولة، والقوانين، والتقارير، مما أدى إلى تدني الخدمات الإجرائية نتيجة انعدام التفاعل فيها بين الحكومة والمتعامل، وهو ما يفسر انعدام الثقة بين المواطن والإدارة.

رابعا: أسباب فشل الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر.

مما سبق، اتضح لنا بأن واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر وفقا لمؤشر تطور الحكومة الإلكترونية، للأمم المتحدة يعرف تخلفا كبيرا في مجال تقديم الخدمة العمومية الإلكترونية رغم مرور سنوات على اطلاقه، ولأن تجسيده على أرض الواقع يعرف العديد من العقبات والتحديات على مختلف المستويات الرسمية والغير الرسمية، نوجز هنا أهم الأسباب التي ساهمت في فشل مشروع الجزائر الالكترونية والذي يعرف حاليا ركودا ومحاولات لإعادة البعث.

1 – الأسباب السياسية والادارية:

[1]– نسبة استعمال الانترنت من قبل المجتمع الجزائر (2010–2017)، نقلا عن الموقع:
https://www.internetworldstats.com/af/dz.htm

– غياب الارادة السياسية والمشروعية الكافية لسلطة السياسية في الجزائر بما يجعلها ممثل حقيقي للشعب؛ نتيجة غياب الشفافية ونمط التداول السلمي على السلطة الذي يجعل رضا الشعب أساسيا في اعتباراته، مما يغيب الشعب والدفاع عن مصالحه من المشهد السياسي في الجزائر.

–عدم اقتناع القيادات الإدارية بفكر، وبفلسفة الإدارة الالكترونية ،وعدم قدرة الاداريين عن التخلي على نمط الإدارة البيروقراطية، وذلك نتيجة تفشي العقلية الزبونية، والمحسوبية لدى الإداري الجزائري الذي لا يزال بعيدا عن عقلية المواطن والموظف لخدمة الوطن، والمواطن لا الموظف لخدمة مصالح المقربين.

2- الأسباب التقنية المتعلقة بالبنية التحتية:

–عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تلبية طلبات العملاء على ايصال الهاتف الذي يعد أهم قنوات التواصل عبر الانترنت رغم أن هذا لم يعد عائق بعد انطلاق خدمة الجيل الثالث في بداية عام 2014، وخدمة الجيل الرابع عام 2019 (عبد المومن بن صغير).

–التأخير في استكمال البنية التحتية للاتصالات، وتباينها من منطقة إلى أخرى، وتأسيسا عليه، فإن الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية بين مدن الشمال الكبرى، والمدن الداخلية، والمدن الصحراوية الشبه معزولة على استراتيجيات التنمية الشاملة في الجزائر.

3- الأسباب المتعلقة بالتشريعات: محدودية الجانب التشريعي المتخصص في هذا المجال، خاصة فيما يتعلق بمخاوف الأمن المعلوماتي، بسبب إمكانية اختراق المنظومة المعلوماتية، وما يترتب عليه من فقدان خصوصية وسرية المعلومات وسلامتها، والتزوير والتلاعب بالمعلومات، والتخريب المقصود للشبكات (فرطاس فتيحة: 320).

4- الأسباب المتعلقة بالمواطنين:

– مشكلة الدخول للشبكة، وكيفية استخدامها مع صعوبة فهم المضمون، بسبب انتشار الأمية الالكترونية.

–تركز عقلية الشعب الجزائري على ضرورات الحياة البسيطة، واستبعاد إدخال التطور التكنولوجي ضمن أولويات الشعب بسب نقص الثقافة، وغلبة متطلبات الحياة الكريمة بما يغني عن التفكير، مثل الدفع والتسوق الالكترونيين، وغيرها من متطلبات عصر التكنولوجيا.

– ارتفاع أسعار الأجهزة الالكترونية والحواسيب وارتفاع تكلفة الاتصالات بالنسبة للطبقة الفقيرة، لا يساعد على بناء مجتمع متمكن تكنولوجيا، وإن تحقق فسيخلق طبقية مجتمعية تؤثر على تحقيق الاستقرار والتقدم المبني على العدالة الاجتماعية.

خامسا: اقتراحات النهوض بالخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر.

إن المعيقات التي تعترض الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر تستدعي من المسؤولين رفع التحدي من أجل إعادة بعث مشروع الجزائر الالكترونية بقوة لإنجاحه خاصة في ظل التحولات السياسية التي تمر بها الدولة منذ الحراك الشعبي 22 فيفري 2019 والذي اعاد الشعب إلى مربع الفعل عبر ممارسته حقه في الضغط ومحاسبة السلطة بعد الركود وانتشار الفساد الذي عرفته مؤسسات الدولة طيلة العشرين سنة الماضية. وبناء على ما تقدم في الدراسة **نقترح** الآتي:

- اشراك القطاع الخاص في تفعيل مشروع الحكومة الالكترونية، وهو ما لجأت إليه بعض الدول على غرار ماليزيا، مما ساهم في نجاحه نظرا للتنافسية العالية التي يتمتع بها هذا القطاع ولأهمية التكنولوجيا في رفع مستوى الخدمات التي تعود على تسهيل عملية الاستثمار والمرور بالجزائر إلى اقتصاد المعرفة، الذي هو حاليا مطلب أساسي في بناء اقتصاد انتاجي متنوع خارج قطاع المحروقات، ولعل هذا المقترح مهم كذلك للمواطنين بما سيعود به على رفع المستوى المعيشي لهم (زان مريم، 2010: 58).
- ربط السلطة بالجامعات وتطوير مراكز البحوث العلمية المتعلقة بالتكنولوجيات الحديثة وبناء شراكات قوية مع الدول والقطاعات الخاصة من كبريات الشركات العالمية المتخصصة في مجال الرقمنة والأمننة الالكترونية، مع تعزيز جهود الكفاءات الوطنية داخليا، والاستفادة من العقول الجزائرية المهاجرة، وقد سطرت الوزارة الوصية لغاية الآن المراكز البحثية الآتية (وزارة البريد والاتصال):

-مركز الدراسة والبحث في الاتصالات وتكنولوجيات الإعلام والاتصال (CERTIC)، الذي يعتبر قانونيا مؤسسة عمومية ذات طابع علمي وتكنولوجي.

-إنشاء مخبرين للبحث تحت تسمية (LABORTIC) و (LARATIC) في المعهد الوطني للبريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال والمعهد الوطني للاتصالات وتكنولوجيات الإعلام والاتصال.

– استحداث شبكة بحث تسمى (RESARTIC) الشبكة الجزائرية للبحث في تكنولوجيات الإعلام والاتصال، المتكونة من20 مخبر بحث ومؤسسات اقتصادية–اجتماعية تابعة لقطاع البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال.

- تحديد رؤية واستراتيجية واضحة لتطبيق الحكومة الإلكترونية، وتطوير الخدمة العمومية مع تفعيل المراقبة والتقييم المستمر بهدف الوقوف على العقبات وايجاد الحلول السريعة، وحبذا لو تشكل لجنة وزارية من مختلف القطاعات ذات الصلة بهدف مراقبة ورفع التقارير للوزارة الأولى لتتبع عالي المستوى للمشروع.

- رفع مستوى الاعلام والاشهار لرفع مستوى وعي وثقافة المواطنين بأهمية الولوج إلى عصر التكنولوجيا عبر رقمنة القطاعات الحكومية، وذلك عبر استخدام المحطات التلفزيونية الخاصة والعامة، ورسائل 'sms عن طريق شركات الاتصال المتنقل في الجزائر، والرفع من استخدام التكنولوجيا عبر ادخال مقايس ومواد تعليمية اجبارية للتلاميذ في جميع الأطوار والطلبة، وحث القطاعات التعليمية على استخدام الوسائط التكنولوجية في تسيير العملية التعليمة عبر منصات وتطبيقات خاصة تدخل التكنولوجيا تدريجيا في المجتمع الجزائري.
- انشاء مركز لطوارئ الحاسب الآلي بهدف دعم البنية التحتية للاتصالات ونظم المعلومات والمحافظة عليها من تهديدات الجرائم الالكترونية، وهذا نموذج لمركز قامت به الامارات التي احتلت الترتيب الأول عربيا في مجال الحكومة الالكترونية (شعيب قماز، وعبد العزيز صحراوي، 2019: 308).

الخاتمة:

تنتهي هذه الورقة البحثية بالتأكيد على تخلف الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر مقارنة بما هو مطلوب عالميا، وفقا لمؤشر الحكومة الالكترونية للأمم المتحدة، ويعود هذا لفشل مشروع الجزائر الالكترونية(2013/2009)، نتيجة ضعف الإرادة السياسية للسلطة باعتبارها المالك لزمام تسيير مقاليد الدولة، فضعف الاهتمام بالبنية التحتية وغياب التمويل المالي الكافي وعدم فتح المجال لشراكات العالمية للاستثمار في مجال تكنولوجيات الاعلام والاتصال التكنولوجي، يستدعي من القائمين اليوم على تسيير شؤون الدولة إعادة احياء وتطوير مشروع الجزائر الالكترونية، والوقوف عند النقائص التي أفشلته، لما له من أهمية في تحسين مستوى الخدمة العمومية في المستقبل القريب خاصة في ظل التحول السياسي الذي تعيشه الجزائر، بسب غياب الثقة بين السلطة والشعب، ولعل نجاح الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر سيرفع من مشروعية السلطة السياسية، ما يؤهلها لإحداث تحول في بنية الاقتصاد الوطني المحتاج، وإلى إخراجه من القطاع الريعي إلى القطاع الاقتصادي المعرفي، وفي الأخير يعود على رفاهية الفرد والمجتمع الجزائري.

قائمة المـــــــــراجع:

أ/الكتب:

1-أبو بكر محمد الهوش، **الحكومة الإلكترونية، الواقع والآفاق**، مجموعة النيل العربية، 2003.

2-ثابت عبد الرحمان إدريس، **المدخل الحديث في الإدارة العامة**، الدار الجامعية، 2001.

3-عباس بدران، **الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق**، بيروت، لبنان، المؤسسة العربية للدراسات والنشر والتوزيع، 2004.

4-طار عبد الرؤوف عامر، **الإدارة الإلكترونية: نماذج معاصرة**، القاهرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، 2007.

5-فهد بن ناصر بن دهام العبود، **الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ**، ط2، الرياض، مكتبة الملك فهد الوطنية، 2005.

6-محمود القدوة، **الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة**، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2010.

7-محمد محمود الطعامنة، وطارق شريف العلوش، **الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي**، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004.

8-منير زيد عبوي، **الإدارة واتجاهاتها المعاصرة: وظائف المدير**، عمان، دار دجلة، 2007.

9-نور الدين حاروش، ورفيقة حروش، **علم الإدارة من المدرسة التقليدية إلى الهندرة**، عمان، الأردن، دار الأيام للنشر والتوزيع، ط4، 2017.

ب/ المقالات العلمية:

1-أمال بوساق، " **التحول الإلكتروني كخيار استراتيجي وضرورة لإصلاح الإدارة الجزائرية**"، **المجلة الجزائرية للسياسات العامة**، جامعة الجزائر3، مخبر دراسات وتحليل السياسات العامة في الجزائر، العدد8، أكتوبر 2015.

2 -جاري فاتح، "**متطلبات تحقيق حكومة الكترونية مع عرض الحالة الجزائرية**"، **مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية**، العدد 9.

3-زان مريم، "**دور الحكومة الالكترونية في عصرنة المرافق العمومية وتجويد خدماتها**"، **مجلة البحوث السياسية والإدارية**، العدد 12، 2010.

4-سحر قدوري الرفاعي، **الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا**، العدد 7، جامعة الشلف، الجزائر، 2009.

5-شعيب قماز وعبد العزيز صحراوي، "**الحكومة الالكترونية ومساعي استتباب الأمن المعلوماتي الإمارات نموذجا**"، **مجلة الحقوق والعلوم السياسية**، جامعة خنشلة، العدد 11، جانفي 2019.

6-غانم الهام، "**مزايا وتحديات الانتقال من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الالكترونية**"، **مجلة الاقتصاد والاحصاء التطبيقي**، العدد 22، 2014.

7-فرطاس فتيحة، "**عصرنة الادارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الادارة الالكترونية**"، **مجلة الاقتصاد الجديد**، العدد 15، المجلد(2)، 2016.

ج/الملتقيات:

1-كريمة جلام، "**فعالية الحوكمة في ترقية الخدمة العمومية مع الإشارة إلى حالة الجزائر**"، ورقة بحثية ضمن فعالية الملتقى الدولي حول: **جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية-حالة البلدان العربية-**، يومي 29 و30 أفريل 2014، الجزائر، جامعة محمد بوقرة بومرداس.

د/المواقع الالكترونية:

1-**وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال**. تم ولوج الموقع بتاريخ 2020/02/27 على الساعة 16.00، نقلا عن الرابط:

https://www.mpttn.gov.dz/ar/content/

2-عبد المومن بن صغير، "**إشكالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر: المعوقات-الأفاق**"، تم التحميل بتاريخ 2020/2/20 على الساعة 15.31، نقلا عن الموقع: https://democraticac.de/?p=38171

التحول إلى النظام الإلكتروني مدخل للإصلاح الإداري ومنهجية لتحسين الخدمة العمومية "دراسة تحليلية في واقع تطبيق مشروع الجزائر الإلكترونية"

د. بهلول سميّة، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2

أ. منصوري رؤوف، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2

s.bahloul@univ-setif2.dz

The transition to the electronic system an introduction to administrative reform and a methodology for improving public service "An analytical study on the reality of implementing the e-Algeria project."

Abstract: The electronic transformation is one of the most important challenges facing the modern states, which has forced to work to keep up with the global transformation according to the requirements imposed by international quality standards in providing administrative services, these standards imposed by the fact that the world has become a global village. In front of this fact, the world witnessed, with the end of the previous millennium, a digital revolution led by the tremendous developments in the field of information and communication technology, which resulted in the birth of a new era technology and electronic transactions. In the media's approach, the administration, given the great importance it occupies in the conduct of countries and their institutions, has received special attention every time with the aim of developing its structures and modernizing its services. From this standpoint, E-administration emerged as the modest administrative reform, so Algeria was one of the countries that worked to take this approach to modernize its administrations through the announcement of the first program for electronic transformation, which called "Algeria's electronic strategy". Therefore, the importance and objectives of this study is to demonstrate the reality of electronic transformation through the application of the electronic management system and its role in administrative reform and improving public service based on the reality of applying Algeria's electronic strategy.

Keywords: Public administration, electronic administration, administrative reform, electronic public service, Algeria's electronic strategy

---

الملخص: يشكل التحول الإلكتروني أهم تحديات الدولة الحديثة التي أصبحت مجبرة على السير وفق ما تفرضه معايير الجودة في تقديم الخدمات الإدارية، حيث شهد العالم ومع نهاية الألفية السابقة ثورة رقمية قادتها التطورات الهائلة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتي ترتب عنها ميلاد عصر جديد أصبحت التكنولوجيا والمعاملات الالكترونية هي أساس قيامه وتولدت بذلك العديد من المفاهيم الحديثة المرتبطة بتكنولوجيا الإعلام، وبالنظر للأهمية الكبرى التي تحتلها الإدارة في تسيير الدول ومؤسساتها فإنها تحظى في كل مرة باهتمام خاص بغرض تطوير هياكلها وعصرنة خدماتها، من هذا المنطلق ونزولا عند حتمية استغلال الثورة الرقمية في مجال العصرنة ظهرت الإدارة الالكترونية كأحدث مداخل الإصلاح الإداري فكانت الجزائر من الدول التي عملت على انتهاج هذا المدخل لتطوير وعصرنة إداراتها من خلال الإعلان عن أول برنامج للتحول الإلكتروني تحت مسمى "استراتيجية الجزائر الإلكترونية"، وعليه تكمن أهمية وأهداف هذه الدراسة في بيان واقع التحول الإلكتروني في الجزائر من خلال تطبيق نظام الإدارة الالكترونية ودورها في الإصلاح الإداري وتحسين الخدمة العمومية انطلاقا من واقع تطبيق استراتيجية الجزائر الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة العمومية، الإدارة الالكترونية، الإصلاح الإداري، الخدمة العمومية الإلكترونية، استراتيجية الجزائر الإلكترونية

المقدمة

فرضت الثورة الرقمية التي عايشها العالم مع بداية هذا القرن حدوث تغييرات جذرية على مستوى الدولة وأنظمتها الإدارية، والتي أصبحت تخضع بالدرجة الأولى للتطور الهائل لتكنولوجيا الإعلام والاتصال والتي تفرض انتهاج مناهج جديدة واعتماد طرق حديثة للتنظيم الإداري، وأمام حتمية مواكبة هذه التطورات التكنولوجية والسير في ركبها وجدت الجزائر نفسها أمام حتمية الانتقال من صور التنظيم الإداري التقليدية القائمة على الإدارة الورقية إلى صورة حديثة تشكل ثورة على مستوى الإصلاح والتطوير الإداريين وعصرنة الخدمات العمومية وتتجسد في نظام الإدارة الالكترونية.

إن نظام الإدارة الالكترونية في الجزائر وإن كان يشهد تطبيقا متأخرا مقارنة بالدول الرائدة في هذا المجال إلا أنه يعتبر من أكثر المشاريع اهتماما من طرف الدولة ومختلف الجهات الرسمية المسؤولة عن تطبيق هذا الإصلاح الإداري، وهو الأمر الذي يتضح جليا من خلال استراتيجية **الجزائر الالكترونية** التي تعتبر أول إطار قانوني تنظيمي للتحول الالكتروني في الجزائر، والتي تم من خلالها التأكيد أنه انطلاقا من تقييم الوضع الذي أجري في إطار إعداد استراتيجية الإدارة الالكترونية، يتبين أنه على الرغم من الاستثمارات خلال السنوات الماضية لا تزال أعمال عصرنة الإدارة بواسطة تكنولوجيات الاعلام والاتصال وتوفير الخدمات عبر شبكة الانترنت غير مكتملة وغير مثمنة، والسبب الرئيسي في ذلك هو غياب خطط عمل ذات أهداف محددة بوضوح، سواء على المستوى المحلي أو الوطني.

إن الإدارة الالكترونية ولكونها تشكل اليوم ثورة في المجال الإداري لما أثبتته من نجاعة في تطوير الإدارة العمومية وتحسين خدماتها، ودور هام في القضاء على العديد المشاكل الإدارية فإن الجزائر عملت على تجنيد كافة الإمكانيات البشرية والمادية والتقنية لتأسيس نظام إصلاحي جديد للإدارات والهيئات والمؤسسات العمومية للتحول الالكتروني الأمر الذي يستوجب في المقابل خلق سياسة وطنية جديدة في مجال الانتقال من نظام الخدمة العمومية التقليدية إلى نظام الخدمة العمومية الالكترونية، بما يتوافق والطبيعة الحالية للإدارة العمومية التي لا زالت تعاني الكثير من النقص والقصور في تقديم خدماتها.

تأسيسا على ما سبق فإننا نجد أنفسنا ونحن بصدد معالجة هذا الموضوع أمام إشكالية رئيسية مفادها:

ما مدى نجاح الإدارة الالكترونية بوصفها أحدث مداخل الإصلاح الإداري في الدولة في تطوير وعصرنة الخدمة العمومية في الجزائر؟ وكيف ساهم هذا التطبيق في ترشيدها انطلاقا من سياسة الجزائر الإلكترونية؟

هذا ما سنجيب عنه باعتماد المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال دراسة وتحليل برنامج "استراتيجية الجزائر الالكترونية" ومختلف النصوص القانونية والبرامج والمشاريع الحكومية ذات الصلة بها، وذلك من خلال تقسيم دراستنا إلى محورين رئيسيين مسبوقين بمحور تمهيدي يتم من خلال ضبط الإطار المفاهيمي لمختلف المصطلحات والمفاهيم ذات الصلة بالموضوع وفقا لما يلي:

ضبط مفاهيم الدّراسة

1-الإصلاح الإداري: يعرف الإصلاح الإداري بأنه "**مجموع الجهود المنظمة وبشكل مقصود لإحداث تغييرات جوهرية في بنية البيروقراطية العامة وإجراءاتها وفي اتجاهات وسلوك الإداريين العاملين بها، من أجل زيادة الفاعلية التنظيمية وتحقيق أهداف التنمية الوطنية**". [1]

2-الخدمة العمومية: تعرف الخدمة العمومية بأنها "**جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي، وتتوافر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون، ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق، وتتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث أداؤها ومراقبتها**". [2]

3-التحول الإلكتروني: يعتبر أحد الضروريات التي تحتاجها كافة المؤسسات الحكومية والخاصة التي تؤمن بأهمية التطوير والتحسين المستمر، فالتحول الالكتروني لا يعني فقط تطبيق التقنيات الإلكترونية الحديثة بل هو برنامج إصلاحي عام وشامل يمس المؤسسة ابتداء من أساليب العمل الداخلية وحتى كيفية تقديم الخدمات للجمهور المستهدف لإتمام الخدمات بشكل أسهل وأسرع، وبناءا عليه يمكن تعريف التحول الإلكتروني بأنه "**توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل المؤسسات والهيئات سواء الحكومية أو الخاصة بهدف تطوير الأداء المؤسسي والخدمات وتحسين الكفاءة التشغيلية وزيادة الفاعلية والإنتاجية مما يخدم سير العمل داخل المؤسسة في كافة أقسامها وأيضاً في تعاملها مع العملاء والجمهور لتحسين الخدمات وتسهيل الحصول عليها مما يضمن توفير الوقت والجهد في آن واحد وزيادة مستوى هذه الخدمات**". [3]

---

[1] – فرطاس فتيحة، "**عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين**"، مجلة الاقتصاد الجديد، مخبر الاقتصاد الرقمي في الجزائر، جامعة خميس مليانة، العدد 15، المجلد 2، 2016، ص310.

[2] – رانيا هدّار، **دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه "ل.م.د" في العلوم السياسية، تخصص: الإدارة العامة والتنمية المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر، 2017-2018، ص76.

[3] –البوابة الرسمية للخدمات الحكومية الإلكترونية "**عماننا OMANUNA**"

4-الإدارة الإلكترونية: يعتبر البنك الدولي من السباقين في وضع تعريف للإدارة الإلكترونية حيث يذهب إلى القول بأنها: "**مصطلح يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية مساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات للمواطن ومجتمع الأعمال، وتمكينهم من المعلومات بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية ويقضي على الفساد، وإعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على مختلف نواحي الحياة**" [(1)]

وعموما يمكننا القول بأن الإدارة الالكترونية هي "**النسخة المحدثة والمتطورة من الإدارة العمومية التقليدية وتقوم الإدارة الالكترونية على مجموع الوظائف الإدارية التقليدية من تخطيط وتنظيم وتوجيه وقيادة واتصال ورقابة يتم انجاز كافة هذه الوظائف بصورة رقمية الكترونية تقوم بالدرجة الأولى على تقديم الخدمات للمرتفقين عن طريق الانترنت بشكل يساهم في تطوير وتسريع وتيرة الخدمات المقدمة وزيادة كفاءتها وجودتها بعيدا عن المعاملات الورقية التقليدية التي تضطر المواطن الى الانتقال الى مقر الإدارة ومواجهة مشاكل البيروقراطية ورداءة تقديم الخدمات**". [(2)]

5-الخدمة العمومية الإلكترونية: تتمحور الخدمات العمومية الإلكترونية حول "**الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خاصة شبكة الانترنت في تقديم وتوفير الخدمات من خلال تحويلها من خدمات تقليدية إلى خدمات إلكترونية، الأمر الذي يترتب عنه ارتباط الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية بعلاقة الجزء بالكل، أي أنّ الإدارة الإلكترونية جزء من الحكومة الإلكترونية، في حين أنّ العمليات الإلكترونية هي التي يتم من خلالها الربط بين جميع المنظّمات والهيئات الحكومية التي تطبّق الإدارة الإلكترونية من خلال التشغيل الحاسوبي ذي التقنية العالية، لتكون في النهاية جاهزة لتقديم الخدمات الإلكترونية للمواطنين والمستفيدين ولتعزيز الوضوح والشفافية والمشاركة بالمعلومات والقرارات بين أجهزة الحكومة ومتلقّي الخدمة من الأفراد والجماعات**". [(3)]

المطلب الأول

متوفر على الموقع الإلكتروني: https://omanportal.gov.om/wps/portal/index/etransformationpla تاريخ الزيارة 27-02-2020.

[1] - متوفر على الموقع الإلكتروني: data.albankaldawli.org

[2] - بهلول سمية، "**تطبيق الإدارة الالكترونية على مستوى الجماعات الإقليمية بين عصرنة المرافق العمومية ومحاربة البيروقراطية الإدارية**"، مجلة المفكر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد السادس عشر، ديسمبر 2017، ص738.

[3] - رانيا هدّار، **مرجع سابق**، ص28.

السياسة الحكومية لتطبيق الإدارة الإلكترونية

فرضت الثورة الرقمية التي شهدها العالم أواخر القرن الماضي في مجال التكنولوجيا والمعلومات على الجزائر العمل لتدارك الفجوة الرقمية التي أصبحت تشهدها مع تأخرها الملحوظ في المجال الرقمي وجوب العمل سريعا على تداركها والحد منها، الأمر الذي بدأت بوادر تنفيذه مع صدور استراتيجية "**الجزائر الالكترونية 2013**" والتي تعتبر أول برنامج حكومي يسعى إلى تهيئة الدولة بمختلف هيئاتها ومؤسساتها للتحول الالكتروني والانتقال إلى مجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي في إطار زمني حدد بخمس سنوات من 2008 إلى 2013.

حيث سعت الحكومة في إطار تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى تزويد الجزائر بأرضية صلبة وطموحة لتطوير التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، وذلك انطلاقا من أسس واضحة تم من خلالها وضع مجموعة من البرامج والأهداف القطاعية والوطنية لتهيئة القطاعات الوزارية للتحول الالكتروني ليشكل مشروع الجزائر الالكترونية أولى مظاهر تطبيق الإدارة الالكترونية، والذي تميز بالشمولية والتعميم لكونه جاء في شكل مشروع وطني لم يفصل ضمن محاوره في البرامج المسطرة لكل قطاع بل انطلق من معطيات شاملة وقواعد عامة. [1]

وسنقوم من خلال هذا المطلب بالتفصيل في السياسة الحكومية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر من خلال عرض أهدافها **(الفرع الأول)** ومن ثم تحديد المنهجية المحددة لتنفيذها وتجسيد عناصرها **(الفرع الثاني)**.

الفرع الأول
أهداف تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية أصبح يشكل حتمية تفرضها موجة التغير العالمي وتتحكم فيها العديد من الأسباب والدوافع والتي تختلف وتتعدد بتعدد الأهداف المرجوة منها وباختلاف التوجهات الإدارية، المالية، الاقتصادية، الاجتماعية وحتى السياسية لكل دولة ويمكن إجمال هذه الدوافع والأسباب في: [2]

---

[1] – بهلول سمية، **دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء الجماعات الإقليمية في الجزائر**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم القانونية، تخصص: إدارة محلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر، 2017–2018، ص248.

[2] –أم السعد فتيحة–يحياوي نعيمة، "**دور تكنولوجيا نظم المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية**"، المجلة الدولية للبحوث الإسلامية والإنسانية المتقدمة، المجلد الرابع، العدد 11، تشرين الثاني، جهار، 2014، ص09.

1-تبسيط الإجراءات وترقية الخدمات: وذلك في سعي نحو تقديم الخدمات للمواطنين والمرتفقين بصورة ملائمة لدور الإدارة والقيام بفتح قنوات جديدة للاتصال بين المسؤولين الإداريين والمواطنين، الأمر الذي يزيد الثقة بين الطرفين ويزيل الكثير من العوائق والصعوبات القائمة في طريق المواطنين الأمر الذي يجعلهم يشعرون براحة أكثر وثقة في تعاملهم مع الإدارة ومسؤوليها.

2-الشفافية في عمل الإدارة: تلعب الإدارة الإلكترونية دورا مهما في مساعدة الموظفين للحصول على معلومات جديدة عن طريق الاتصال بالمؤسسة التي يعمل بها والمؤسسات الأخرى، كما أنها تعتبر من الأهمية بما كان بالنسبة للمواطنين والمرتفقين بحيث أنها تفتح لهم المجال للاطلاع على كافة الإجراءات الإدارية أثناء اتصالهم بالإدارة وممارسة سلطتهم الرقابية كمرتفقين لضمان مساواتهم في الحصول على الخدمات.

ولتحقيق هذه الأهداف العامة حددت استراتيجية الجزائر الالكترونية جملة من الأهداف التي يتم تنفيذها من خلال مجموعة من العمليات العامة والجزئية والمتمثلة في: [1]

- ✓ **عصرنة الإدارة من خلال تكنولوجيات الإعلام والاتصال:** وذلك لما سيلعبه إدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال على مستوى الإدارة العمومية من تحول في أساليب التنظيم والعمل الإداريين وقد حددت الاستراتيجية أنه للنجاح في هذا التحول والاستفادة من مزاياه سيتم "**اصلاح الإجراءات الإدارية**" وفك مركزية الحوكمة مع إدخال أدوات جديدة في التسيير واتخاذ القرار.
- ✓ **تقريب الإدارة من المواطن بتطوير الخدمات الالكترونية:** حيث أنه ولتحقيق تسيير الإجراءات الالكترونية بين مختلف إدارات الدولة ومختلف مستويات الحكومة بصورة آمنة وتفاعلية لا بد من إقامة شبكة للإدارة الالكترونية بين الإدارات لضمان تبادل المعلومات والبيانات من جهة وتطوير تطبيقات قطاعية في القطاع العام عن طريق استحداث خدمات الكترونية تجاه المواطن وخدمات الكترونية تجاه العمال وأخرى تجاه الشركات.

ويتفرع عن هذه الأهداف الرئيسية لتطبيق الإدارة الالكترونية العديد من الأهداف الفرعية يمكن حصر أهمها في: [1]

---

[1] - مزياني فريدة، بهلول سمية، "**عصرنة الإدارة المحلية عن طريق التحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر-البلدية الإلكترونية نموذجا**"، مقال منشور ضمن استكتاب جماعي بعنوان **عصرنة الإدارة وضمانات الحماية القانونية**، مؤسسة حوافز للدراسات والنشر والتدريب، الشلف، الطبعة الأولى، 2019، ص ص 46-47.

- ✓ إلغاء نظام الأرشيف الورقي التقليدي واستبداله بنظام الأرشيف الالكتروني مع ما يحمله من كفاءة ومرونة وفعالية في التعامل مع الوثائق، وكذلك القدرة على تصحيح الأخطاء التي قد تحصل وبسرعة، ونشر وتأمين الوثائق لأكثر من جهة وفي أقل وقت ممكن فضلا عن الرجوع إليها والاستفادة منها في أي وقت كان.
- ✓ زيادة دقة البيانات وذلك لتوفير إمكانية الحصول على المعلومات المطلوبة من طرف المواطنين والمرتفقين من طرف جهة الإدخال الأولية وهو الأمر الذي يجعل الثقة في صحة البيانات المتبادلة التي أعيد استخدامها مرتفعة وهو الأمر الذي سيخلص المواطنين من القلق لعدم دقة المعلومات أو الأخطاء الناجمة عن الإدخال اليدوي للمعلومة.
- ✓ إلغاء ما يسمى بعامل المكان لكون الإدارة الالكترونية تؤمن تحقيق تعيينات الموظفين والتخاطب معهم ومراسلتهم بإرسال الأوامر والتعليمات لهم إضافة إلى الاشراف على أداء الموظفين العموميين وإقامة مختلف الندوات والمؤتمرات الوظيفية من خلال ما يسمى المؤتمرات الالكترونية والتي يتم نقلها مباشرة عن طريق الشبكات الالكترونية للإدارة.
- ✓ إلغاء تأثيرات عامل الزمن والوقت، ففكرة الصيف الشتاء والليل والنهار لم تعد موجودة بتطبيق الإدارة الالكترونية وكذلك فكرة العطل والاجازات لإنجاز المعاملات الإدارية للمراجعين والتي يتم الحد منها وما يترتب عنها من تعطيل للمصالح الإدارية ومصالح المواطنين على حد سواء.
- ✓ سهولة إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة التابعة لنفس القطاع وكأنها وحدة مركزية واحدة وهو الأمر الذي لا يترتب إلا عن طريق الانتقال إلى الإدارة الالكترونية.
- ✓ تركيز وتسهيل عمليات اتخاذ القرارات في مجالات ونقاط العمل الخاصة بها، علاوة على إعطاء الدعم المناسب والواسع في مراقبتها إلى جانب توفير إمكانيات كبيرة في تجميع البيانات الإدارية المطلوبة ومن مصادرها الأصلية مباشرة وبصورة موحدة الأمر الذي من شأنه تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها الكترونيا وفي وقت قياسي وبدقة عالية.
- ✓ إنشاء موقع واحد للمعلومات الحكومية مخصص لنقل كافة الإجراءات والتدابير الحكومية المستحدثة بصورة آنية عبر خطوط الكترونية مفتوحة على مدار الساعة عن طريق تطبيق

---

[1] – راجع خاصة: عامر إبراهيم قنديلجي، **الحكومة الإلكترونية**، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان–الأردن، الطبعة الأولى، 2015، ص.ص125–126.

* أبو بكر محمود الهوش، **الحكومة الإلكترونية (الواقع والآفاق)**، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2016، ص.ص13–14.

نماذج رقمية الكترونية موحدة وإتاحة تعبئتها الكترونيا على الخط وتوفير الخدمات الإدارية العمومية بصورة من شأنها تحقيق فعالية الهيئات والمؤسسات والإدارات العمومية بفعالية.

وحتى يحقق نظام الإدارة الإلكترونية هذه الأهداف بصورة من شأنها تحسين مستوى الخدمة العمومية فإنها لا بد أن تستند إلى مجموعة من المبادئ الأساسية المتمثلة في: [1]

1-تقديم أحسن الخدمات للمواطنين: وذلك من خلال إنشاء محيط عمل متكامل ومتنوع من حيث القدرات والمهارات المهيأة لاستخدام التقنيات العلمية الحديثة حتى تتمكن من تقديم أفضل الخدمات.

2-التركيز على النتائج: حيث ينصب اهتمام الإدارة الإلكترونية على تحقيق فوائد للمواطنين من خلال تلبية حاجاتهم بشكل مستمر وسريع ودقيق وبأقل تكلفة.

3-سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع: أي إمكانية الاستفادة من تقنيات الإدارة الإلكترونية بشكل واسع.

4-تخفيض التكاليف: وذلك من خلال تمكين المواطنين من استغلال تقنيات التكنولوجيا بأسعار زهيدة.

5-التغير المستمر: وهو مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية، حيث أنها تهدف دوما إلى التحسين والتجديد والزيادة في الأداء بغرض كسب رضا المتعاملين.

6-تقليص الإجراءات الإدارية: وذلك بالاعتماد على توفير المعلومات بالشكل الرقمي بدل المعاملات اليدوية والورقية.

وعليه نخلص إلى أن الإدارة الإلكترونية تسعى إلى تحقيق أهداف وفوائد من شأنها أن تحسين وتطوير العمل الإداري وزيادة مردوديته بما يساهم في تطوير وترقية الخدمات الإدارية، ويمكن إجمالها في:

1. الاعتماد على التقنيات العلمية الحديثة في أداء العمل الإداري مما يزيد من كفاءة وفعالية الخدمة.
2. السهولة والسرعة والدقة في الحصول على المعلومات والبيانات التي تساعد في اتخاد القرار المناسب.
3. القدرة على توفير الخدمة للمنتفعين في وقت واحد. وتفادي كثرة طوابير الانتظار.
4. التواصل المستمر بين المؤسسات فيما بينها مما يزيد من تبادل الخبرات ورفع الأداء
5. العمل على توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية.

[1] - عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار العرب الإسلامي، بيروت، 2010، ص ص.183-184.

6. اعتماد نظام أرشفة إلكتروني، مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة، ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن، والاستفادة منها في أي وقت.

7. توسيع قاعدة البيانات وتوحيدها وتعميمها. .

8. تسهيل العمليات الإدارية من تخطيط، تنظيم، تنفيذ ورقابة. .

9. توظيف تكنولوجيا المعلومات في دعم وبناء ثقافة إيجابية لدى كافة العاملين.

10. تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها، مع إعطاء الدعم الأكبر في مراقبتها.

11. تجميع البيانات مكن مصادرها الأصلية بصورة موحدة.

12. تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.

13. المرونة في عمل الموظف، بحيث يمكنه الدخول على الشبكة الداخلية من أي مكان يتواجد فيه، والقيام بالعمل في الوقت والمكان الذي يرغب فيه، وبالتالي فإن المكتب باستخدام الإدارة الإلكترونية ليس له حدود.

14. الربط الإلكتروني بين فرع المؤسسة التي تقع في أكثر من نطاق جغرافي.

15. سهولة تخزين وحفظ البيانات والمعلومات، وحمايتها من الكوارث الطبيعية، من خلال الاحتفاظ بالنسخ الاحتياطية في أماكن خارج حدود المؤسسة، وهو ما يعرف بنظام التحوط من الكوارث.

16. تحسين فعالية الأداء واتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات الكاملة عن كل ما يخص المؤسسة والعاملين بها وتسهيل الحصول عليها، وإمكانية الحصول عليها بأقل مجهود من خلال وسائل البحث الآلية.

17. المرونة في عمل الموظف، بحيث يمكن للموظف سهولة الدخول على الشبكة الداخلية من أي مكان يتواجد فيه، والقيام بالعمل في الوقت والمكان الذي يرغب فيه، وبالتالي فإن المكتب باستخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية ليس له حدود.

18. مساعدة الإدارة العليا في إدارة أعمال المؤسسة، وإدارة مواردها البشرية، أو المالية، أو الإدارية أو المعلوماتية بكل يسر، وسهولة، واطمئنان.

19. إدارة أعمال المؤسسة التي تشمل التخطيط، والتنفيذ والتقييم والمتابعة، وإدارة العملاء بالشكل الحديث والتطور.

20. توفير عدد من الخدمات الإلكترونية للعاملين بما يسمح لهم بالحوار، والمناقشة، والتعليم الذاتي، والترسل الإلكتروني، والذي يتمثل في سهولة عقد الاجتماعات عن بعد بين الإدارة المتباعدة جغرافيا.

21. موائمة طبيعة العمل المعتادة، حيث يقوم النظام بالمتابعة الآلية للعاملين، ومدى استجابتهم للأعمال المكلفين بها، وإرسال تقارير المتابعة للإدارة العليا.

22. حفظ وتوفير كافة الأنشطة والمخرجات، والوثائق، والبيانات الخاصة بالمؤسسة وبالتالي لن تكون حاجة للعدد الكبير من خزائن الملفات، وتوفير المساحة التي كانت موفرة لها ونفقات الموظف المخصص للعناية بها.

الفرع الثاني

استراتيجية الجزائر الالكترونية

على اعتبار أن مشروع الجزائر الالكترونية يعتبر المرجعية الأساسية لتطبيق نظام التحول الالكتروني في الجزائر وأولى البرامج الحكومية المبذولة في هذا المجال فإن تطبيقه لا بد أن يستند إلى مخطط واضح يتم من خلاله تطبيق مختلف البرامج، وفي هذا الإطار جاء من خلال مشروع الجزائر الالكترونية تحديد دقيق لمختلف الأهداف الرئيسية والخاصة المقرر تحقيقها والتي تم تحديد الإطار الزمني لتحقيقها في خمس سنوات حددت ما بين 2008-2013 وتتمثل هذه المحاور في:

1-تسريع استخدام تكنولوجيات الاعلام والاتصال في الإدارة العمومية: نظرا للأهمية الكبرى للإدارة العمومية بالنسبة للمواطن والدولة فإن تطويرها وعصرنتها شكّل أولى محاور برنامج الجزائر الالكترونية والذي وضّح أن هذا الأمر سيحدث تحولا كبيرا في أساليب تنظيم الإدارة العمومية وعملها، الأمر الذي سيجعلها تعيد النظر في كيفية سيرها وتنظيمها وتكييف الخدمات الإدارية المقدمة للمواطنين بشكل أنسب خاصة من خلال وضع خدماتها المختلفة عبر شبكة الانترنت، وفي سبيل تحقيق هذا الهدف أكد البرنامج على ضرورة فكّ مركزية تسيير المعلومات [1] وتم في هذا الإطار وضع أهداف خاصة وأحيانا مشتركة تخص الجوانب التالية: [2]

- **استكمال البنى الأساسية المعلوماتية.**
- **وضع نظم إعلام مندمجة.**
- **نشر تطبيقات قطاعية متميزة.**
- **تنمية الكفاءات البشرية.**
- **تطوير الخدمات الالكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال والإدارات الأخرى.**

---

[1] - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية، اللجنة الإلكترونية، مشروع الجزائر الالكترونية 2008-2013، ص08.

[2] - **المرجع نفسه**، ص08.

2-تسريع استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الشركات: إن نجاح تطبيق الإدارة الالكترونية لا يمكن بأي وجه من الأوجه تصور نجاحه بمعزل عن التطوير والعصرنة الشاملة لكافة القطاعات والمؤسسات العامة والخاصة في الدولة، من هذا المنطلق جاء تسريع استعمال تكنولوجيات الاعلام والاتصال في الشركات وربطها بنظام التحول الالكتروني ضمن المحاور الرئيسية لمشروع الجزائر الالكترونية. (1)

وقد تم التأكيد أن وسائل التسيير والإدارة المطورة حول تكنولوجيات الاعلام والاتصال واستخدامها أضحى أمرا ضروريا من أجل تحسين الأداء ورفع القدرة التنافسية لدى الشركات الوطنية وقد ترتب عن هذا الهدف الرئيسي تحديد مجموعة من الأهداف الخاصة والمتمثلة في:

- **دعم تملك تكنولوجيات الإعلام والاتصال من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.**
- **تطوير تطبيقات لتحسين أداء الشركات.**
- **تطوير عرض خدمات الكترونية من طرف الشركات.**

3-تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيات الإعلام والاتصال: بما أن كافة نظم الإصلاح والتطوير الإداري المبذولة من طرف الدول تهدف في الأول والأخير إلى تمكين المواطنين من خدمات إدارية ترتقي لمستوى متطلباتهم وتطلعاتهم وتخدم انشغالاتهم فإننا نجد في كل نظام إصلاحي حيزا خاصا بالمواطن على اعتباره جزءا من البرامج الإصلاحية المتعلقة بالإدارات العمومية وليس فقط مستهدفا ثانويا، وهو الأمر الذي أكده المحور الثالث من برنامج الجزائر الالكترونية والذي جاء من خلاله أنه وفي إطار العمل على إنجاح برنامج التحول الالكتروني لا بد من العمل على تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيات الاعلام والاتصال، وقد تم تحديد ثلاث أهداف خاصة تتفرع عن هذا الهدف الرئيسي والمتمثلة في:

- **إعادة بعث عملية أسرتك عن طريق توفير حواسيب شخصية وخطوط توصيل ذات الدفق السريع مع توفير التكوين ومضامين متميزة لفائدة كل فئة من فئات المجتمع.**
- **الزيادة بقدر معتبر من الفضاءات العمومية الجماعية ومحلات الانترنت والمنصات المتعددة الوسائط والحضائر المعلوماتية ودور العلم ودور الثقافة.**
- **توسيع الخدمة العامة لتشمل النفاذ إلى الانترنت.**

---

[1] - **المرجع نفسه**، ص08.

4-تطوير الكفاءات البشرية: لم يغفل برنامج الجزائر الالكترونية دور الكفاءات البشرية في إنجاح برنامج تطبيق الإدارة الالكترونية وهو الأمر الذي ضم تطوير الكفاءات البشرية ضمن المحاور الرئيسية لتطبيق البرنامج حيث جاء أنه من الواجب إرفاق تعزيز البنى التحتية وتعميم النفاذ إلى تكنولوجيات الإعلام والاتصال بإجراءات ملموسة في مجال التكوين وتطوير الكفاءات البشرية من أجل تعميم استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال وضمان تملكها على جميع المستويات، وقد تضمن هذا الهدف الرئيسي هدفين خاصين: [1]

- **إعادة النظر في برامج التعليم العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال.**
- **تلقين تكنولوجيات الإعلام والاتصال لجميع الفئات الاجتماعية.**

5-تدعيم البحث والتطوير والابتكار: لكون الاقتصاد القائم على المعرفة يستلزم تفاعلا بين البحث والتطوير وعالم الاقتصاد، لأن الابتكار هو الذي يضمن تطوير المنتجات والخدمات في مجال التكنولوجيا، وقد تم إدراج هدف رئيسي يسعى إلى تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة عن طريق تعزيز البحث والتطوير والابتكار وتنظيم وبرمجة وتثمين نتائج البحث وحشد الكفاءات وتنظيم نقل التكنولوجيا والمهارات.

6-ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني: يعتبر القانون الإطار الأساسي للقيام بأي عملية تغيير أو تطوير أو إصلاح وبدونه لا يكتسب أي عمل الشرعية وبالرغم من أن الإدارة الالكترونية هي برنامج تقني يقوم على تحديثات تكنولوجية ورقمية إلا أنه يستحيل تطبيقها دون إطار قانوني يتم من خلاله توضيح كافة الإجراءات اللازمة لتطبيق البرنامج بداية بالأفكار الأساسية للتطبيق ووصولا عند التنفيذ الفعلي وما يترتب عنه من آثار قانونية إلى جانب ضبط الإطار التجريمي ومختلف الجرائم والعقوبات المرصودة.

وعلى اعتبار أن الإدارة الالكترونية هي برنامج تغيير شامل وتمس كافة القطاعات الإدارية بمختلف مستوياتها المحلية المركزية فقد جاء ضمن برنامج الجزائر الالكترونية أنه وعلى اعتبار أن الترسانة القانونية لا تغطي كل المسائل القانونية المترتبة عن استخدام وتطوير تكنولوجيات الاعلام والاتصال وتشييد مجتمع المعلومات وهو الامر الذي يستوجب ضبط مستوى الإطار القانوني تماشيا مع الممارسات الدولية ومتطلبات مجتمع المعلومات ومع الأخذ بعين الاعتبار التجربة المعاشة وكل النقائص الملاحظة والصعوبات المسجلة، من هذا المنطلق جاء ضمن الهدف الرئيسي لضبط مستوى الإطار القانوني

---

[1] - **المرجع نفسه**، ص10.

الوطني ضرورة تهيئة مناخ من الثقة يشجع على إقامة الحكومة الالكترونية وهو الأمر الذي يستلزم تحديد إطار تشريعي وتنظيمي ملائم.

7-**تثمين التعاون الدولي:** تعتبر الجزائر من الدول المتأخرة نسبيا في تطبيق الإدارة الالكترونية، وبهدف الاستفادة من خبرات هذه الدول بصورة تسمح باختزال الكثير من العقبات التي من شأنها أن تحول دون التطبيق السليم لبرنامج التحول الالكتروني فقد أكد مشروع الجزائر الالكترونية على أهمية التعاون الدولي. حيث تم التأكيد أن التعاون الدولي يتصف بعدد هائل من المشاريع المبعثرة لا سيما مع الاتحاد الأوروبي وتم في هذا الإطار تحديد هدف رئيسي للتعاون الدولي في تملك التكنولوجيات والمهارات ويتفرع عنه هدفان خاصان يتمثلان في:

- **المشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الدولية.**
- **إقامة شراكات استراتيجية بهدف تملك التكنولوجيات والمهارات.**

المطلب الثاني

واقع التحول إلى الخدمة العمومية الإلكترونية

هناك من يعرفها من منطلق كونها **عملية** ويذهب أصحاب هذا الاتجاه إلى اعتبار الخدمة العمومية "**مجمل العمليات ذات الطابع التكاملي التي تقدمها الهيئات والمؤسسات والإدارات العمومية والتي تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات أي أفراد وموارد ومعلومات**" وهناك من يعرفها من منطلق كونها **نظام** يتكون من أجزاء مختلفة تشمل خاصة نظام عمليات التشغيل أو إنتاج الخدمة ونظام تسليم الخدمة، ويعرف أصحاب هذا الاتجاه الخدمة انطلاقا من قسمين أو شكلين من أشكال الخدمات المقدمة للأفراد والمتمثلة في:

- الخدمة العامة المرئية والمسطرة لصالح مستقبل المواطن.
- الخدمة العامة غير المرئية أو غير المنظورة والتي تسمى بجوهر الخدمة.

واستنادا إلى المعياريين أعلاه (العملية والنظام) يمكننا تعريف الخدمة العمومية بأنها "**الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والالتزام في**

منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى معيشة المواطن" (1)

والثابت أن العمل على تحسين حجم وجودة الخدمات العمومية من خلال تحويلها من الصورة التقليدية إلى الصورة الإلكترونية من شأنه أن يساهم في زيادة معدل النمو الاقتصادي ورضا المواطن وتعلقه بقيادته، ولكي يتم ذلك يجب تطبيق وظائف الإدارة العامة بفعالية في مجال الخدمات العمومية (2) وهو الأمر الذي أصبح يفرض ضرورة التوجه نحو الخدمة العمومية الإلكترونية التي أصبحت تفرضها التوجهات الدولية.

وعليه سنقوم من خلال هذا المطلب بالوقوف على واقع التحول إلى الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر من خلال تسليط الضوء على الجزئية المتعلقة بإدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال على الخدمة العمومية في الجزائر **(الفرع الأول)** ومن ثم ترشيد الخدمة العمومية **(الفرع الثاني).**

الفرع الأول

إدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال على الخدمة العمومية

انطلاقا من البرامج والسياسات الحكومية المسطرة في إطار تطوير وعصرنة الإدارة البلدية وبالعودة إلى مشروع **الجزائر الالكترونية** الذي يعد المرجعية الأساسية في تنفيذ سياسة التحول الالكتروني في الجزائر نجد بأن عصرنة الإدارة العمومية عامة وتلك المتواجدة على مستوى البلدية خاصة يقوم وفي إطار المنهجية المرسومة والأهداف المسطرة على العمل كأول خطوة على إدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال على مستوى هذه الإدارة وهو الأمر الذي من شأنه تحقيق تحول كبير في أساليب التنظيم والعمل، وبهدف إنجاح هذا التحول والاستفادة من مزاياه ركزت الحكومة على عنصرين أساسيين: (3)

- ✓ **إصلاح الإجراءات الإدارية**
- ✓ **فك مركزية الحوكمة عن طريق إدخال أدوات جديدة في التسيير واتخاذ القرار.**

---

[1] – بهلول سمية، دبراسو مسعودة، "**دور الإدارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية**"، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني حول الجماعات الإقليمية والخدمة العمومية في الجزائر، المنظم من طرف كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر، يومي 26-27 أفريل 2016.

[2] – بسعيد أسامة نبيل، "**دور الإدارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر**"، مقال منشور ضمن استكتاب جماعي بعنوان **عصرنة الإدارة وضمانات الحماية القانونية**، مؤسسة حوافز للدراسات والنشر والتدريب، الشلف، الطبعة الأولى، 2019،

[3] – الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية- اللجنة الالكترونية، "**استراتيجية الجزائر الالكترونية**"، ديسمبر 2008، ص15.

وعلى اعتبار أن عملية ادخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال ليست بالأمر الهين خاصة إذا تعلق الأمر بالإدارة البلدية، والتي تبرمجت أعمالها وطريقة تقديم موظفيها للخدمات على الطريقة التقليدية فإن هذا الأمر لا بد أن يتم بناءا على أسس مضبوطة وخطط واضحة تم تقسيمها من خلال استراتيجية الجزائر الالكترونية إلى مجموعة من الأعمال وبالتالي مجموعة من الأهداف الجزئية أهمها:

1-استكمال الشبكات والمنظومات على مستوى الشبكات الداخلية والشبكات المحلية وذلك من خلال تطوير وسائل نقل المعلومات وإرسالها.

2-العمل على اقتناء معدات ووسائل لتوسيع دائرة استخدام نظم المعلومات هذه الأخيرة التي تسمح بتنظيم البيانات وعرضها في الفضاءات الجغرافية والتي تعتبر جد ضرورية لتحليل البيانات من قبل ليس البلدية فقط بل وحتى الدائرة والولاية.

3-التركيز على تفعيل حلول لرقمنة البطاقيات بهدف رقمنة المعلومات والحفاظ عليها أو معالجتها بسرعة عن طريق الحاسوب وتعتبر هذه العملية من أكثر العمليات الضرورية لكونها تسمح بجعل المعلومات رقمية وتيسر سهولة الوصول إليها من طرف المواطنين عن بعد وعلى الفور بمجرد نقرة.

الفرع الثاني

ترشيد الخدمة العمومية

أصبح ترشيد الخدمة العمومية يحتل قائمة برامج عمل الحكومات الحديثة التي تعمل على إتاحة أفضل السبل لتقريب الإدارة العمومية من المواطن وفتح مجال الاهتمام بكافة طلباته، علاوة على دورها الفعال في تخفيف الإجراءات الإدارية، وتعرف الخدمة العمومية بأنها "**مجموع الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين**". [1]

في حين عرف الباحثون الخدمة العمومية الالكترونية بأنها "**قدرة الأجهزة العمومية على تبادل المعلومات فيما بينها من جهة، وتقديم الخدمات للمواطنين والقطاع العام من جهة أخرى، وذلك بسرعة وتكلفة منخفضة عبر شبكات الانترنت، مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة في أي وقت وأي**

---

[1] - Daniel Chavez, **Beyond The Market : The Futur Of Public Services,** TNI Public Services Yearbook, 2005, p6.

نقلا عن: العربي بوعمامة-رقاد حليمة، **الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية**"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 09، ديسمبر 2014، ص40.

مكان" [1] كما عرفها البعض الآخر بأنها **"كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من قبل الحاكمين، لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي، وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق إلا بفضل تدخل الحكام".** [2]

ولما كانت الإدارة العمومية منبع تقديم الخدمات العمومية فإن ربطها بالإدارة الالكترونية كصورة من صور الإصلاح الإداري الأمر الذي من شأنه تطوير وعصرنة كافة الخدمات العمومية أصبح يحتل قائمة الأهداف التي تسعى أغلب الحكومات في العالم إلى تحقيقها بغرض الانتقال من الخدمات العمومية الورقية إلى الخدمات العمومية الالكترونية، هذه الأخيرة التي تأخذ عدة صور وأشكال يمكن حصرها في: [3]

1-خدمات الكترونية من الحكومة إلى المواطن: من أهم مبررات تطبيق الإدارة الالكترونية تطوير العلاقات الإدارية بين الحكومة والمواطن وتحسين الخدمات العمومية ونقلها عبر شبكة الانترنت وأنماط التكنولوجيا الرقمية الأخرى في صورة علاقة رسمية بين الدولة ومواطنيها بحيث تضم هذه العلاقة أنشطة متنوعة ومهمة وذات الصلة بالدور الحيوي للحكومة في حياة المواطنين كالتسجيل المدني والخدمات الصحية والاجتماعية والتعليم.

2-الخدمات الالكترونية بين الدوائر الحكومية: تسمح هذه الصورة بالربط بين مختلف الإدارات العمومية المحلية فيما بينها، فأمام حجم البيانات والمعلومات والوثائق التي تنتقل عبر المؤسسات والهيئات الإدارية فإن التطبيقات الحديثة للإدارة الالكترونية تسمح بتقليص استخدام الأوراق والوثائق الرسمية لتقليص الروتين وتخفيض تكلفة تنفيذ المعاملات وتسريع وقت الإنجاز ومن ثم زيادة كفاءة أداء الإدارات في إطار من السرية والأمن، فضلا عن كونها تقوم على توظيف البنية الشبكية لتنفيذ المعاملات وتتطلب عبور مستويات إدارية مختلفة في الوزارات مما ينعكس على جودة العمل وتحسين الإنتاجية الإدارية.

---

[1] - محمود صبار جبر، **الموجة الالكترونية القادمة**، مجلة الإداري، عمان، العدد 91، ديسمبر 2002، ص21. نقلا عن: غنية نزلي "**دور الإدارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية**"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، جامعة الشهيد حمة لخضر-الوادي، العدد 12، جانفي 2016، ص180.

[2] Jaque Chevalier, **Le Service Public,** Presse Universitaire de France, Paris, 1971, p21. - نقلا عن: **المرجع نفسه**، ص180.

[3] - واعر وسيلة، "**دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية: حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية-الجزائر**"، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي الأول حول "إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري-قسنطينة، 2011، ص07.

نزولا عند هذه الأهداف التي تسعى الإدارة الالكترونية إلى تحقيقها في سبيل ترشيد وعصرنة الخدمات العمومية وضعت الحكومة من خلال "**مشروع الجزائر الالكترونية**" جملة من العمليات في إطار الهدف الخاص المعنون ب **الخدمات الالكترونية الموجهة للإدارات العمومية**" وذلك لتحقيق تيسير الإجراءات الالكترونية بين إدارات الدولة ومستويات الحكومة بصفة **آمنة وتفاعلية** وتقوم هذه العمليات على وجوب إقامة شبكة بين الإدارات وتعتمد على بنية تحتية للاتصالات ذات الدفق السريع ومؤمنة لضمان تبادل المعلومات والبيانات، وتتمثل أهم العمليات ذات الصلة بترشيد الخدمة العمومية في: [1]

أ-إقامة مخطط توجيهي للإدارة الالكترونية: الهدف منه هو وضع التدابير اللازمة لتسهيل إنجاز المساعي الإدارية إلكترونيا وإيجاد محيط تنظيمي وقانوني للتوقيع الالكتروني على وثائق الإدارات العمومية كما سنوضحه لاحقا، ووضح المشروع في هذا الإطار أنه سيتم تشكيل هذا المخطط التوجيهي من المخططات التوجيهية التنفيذية القطاعية والمخطط التوجيهي المعلوماتي الاستراتيجي.

ب-وضع قواعد مرجعية للموائمة: ويتعلق الأمر بمجموعة من القواعد والمعايير والمقاييس التي ستفرض جميع نظم المعلومات في الإدارات العمومية.

ج-وضع قواعد امنية مرجعية: حيث يتطلب تطوير الإدارة الالكترونية إيجاد مناخ من الثقة، ولذلك فمن الضروري تأمين المعلومات حين إجراء عمليات التبادل أو المعالجة أو التخزين.

د-إقامة بوابة الحكومة الالكترونية: ولأجل إنجاح برنامج إقامة حكومة الكترونية ناجعة وفعالة، فقد شدد مشروع الجزائر الالكترونية على أنه من الأهمية بمكان استكمال الصيغة النهائية لتصميم البوابة الفريدة للحكومة الالكترونية، هذه الأخيرة التي ستشكل نقطة اتصال وحيدة تجاه المواطنين والإدارات.

ويترتب عن تطبيق الإدارة الالكترونية بهدف ترشيد الخدمة العمومية نتائج وآثار أهمها: [2]

---

[1] - مشروع الجزائر الالكترونية، **مرجع سابق**، ص18. أنظر أيضا: شباب سهام، "**عصرنة الإدارة وتحسين الخدمة العمومية المحلية**"، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي الأول الموسوم ب "المرفق العمومية في الجزائر ورهاناته كأداة لخدمة المواطن"، جامعة الجيلالي بونعامة-خميس مليانة، يومي 13-14 ماي 2015. بوفارس الشريف-بلايلية الربيع، "**الإدارة الالكترونية كاستراتيجية فاعلة لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر: الواقع والمأمول**"، مداخلة مقدمة ضمن اليوم الدراسي حول "دور الإدارة الالكترونية في التسيير الحضري"، معهد تسيير التقنيات الحضرية، جامعة قسنطينة 3، يوم 18 فيفري 2016.

[2] - بهلول سمية-دبراسو مسعودة، "**دور الإدارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية**"، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني الموسوم ب "الجماعات الإقليمية والخدمة العمومية في الجزائر"، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة -1-، يومي 26-27 أفريل 2016. وانظر أيضا: عمار بوحوش، **نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرون**، دار العرب الإسلامي، بيروت 2010، ص.ص183-184.

- ✓ تقديم أحسن الخدمات للمواطنين من حيث نوعيتها وسرعتها من خلال إنشاء محيط عمل متكامل ومتنوع من حيث القدرات والمهارات الهيئة لاستخدام التقنيات العلمية الحديثة.
- ✓ التركيز على النتائج والاهتمام الدائم بتحقيق فوائد للمواطنين من خلال تلبية حاجاتهم بشكل مستمر، سريع ودقيق وبأقل تكلفة بصورة تمنح للخدمات الإدارية شفافية أكثر.
- ✓ سهولة الاستعمال والإتاحة لجميع المواطنين من خلال فتح إمكانية الاستفادة من تقنية الخدمات الإدارية الالكترونية بشكل واسع وذلك عن طريق مجموعة من التطبيقات من بينها: معالجة البيانات الكترونيا، البريد الالكتروني والبريد الصوتي والاجتماعات عن بعد، قواعد البيانات الإدارية المختلفة، التحاور عن طريق الكمبيوتر. [1]
- ✓ خفض تكاليف الاستفادة من الخدمات الإدارية من خلال تمكين المواطنين من استغلال تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأسعار زهيدة.
- ✓ التغيير المستمر وتحسين جودة الخدمات والتجديد والزيادة في فعالية الأداء عملا على تجويد الخدمات الإدارية العمومية وكسب رضا المواطنين والمرتفقين.
- ✓ اختصار مجهودات الموظفين والتخفيض من حدة المركزية وذلك من خلال فتح مجال إدارة ومتابعة مختلف الإدارات المحلية وكأنها وحدة مركزية. [2]

بناءا على المعطيات السابقة فإنه وبالنظر إلى تعدد واختلاف الجهات المعنية بتقديم الخدمات الحكومية الالكترونية للمواطن المحلي والتي تختلف فيما بينها من حيث الشكل القانوني والتنظيمي، فإن الإدارة الالكترونية المحلية تعني تحقيق شراكة حقيقية مع المجتمع من خلال التنسيق والتكامل بين هذه الأطراف لتحقيق التلاحم بين فئات المجتمع المحلي المختلفة بصورة من شأنها **تحقيق أهداف التنمية المحلية والوطنية** وتعود على **المواطن بالرفاهية** علاوة على إتاحة استخدام تكنولوجيات الاعلام والاتصال في إطار تطبيق الإدارة الالكترونية من خلال امكانية استعمال البريد الالكتروني وشبكات الأعمال التي تربط بين مختلف فروع الإدارة المحلية المتعددة وفتح إمكانية التفاعل بين مختلف مستويات الإدارة المحلية على نطاق واسع في إطار المشاركة والتعاون القائمين على المبادرة لحل المشاكل عوضا عن التفاعل المحدود وفقا للعلاقات الرسمية التي تحكمها القواعد والإجراءات المنظمة في إطار الإدارة الورقية التقليدية، علاوة على تطوير أسلوب تقديم الخدمات الإدارية من الأسلوب التقليدي من خلال

---

[1] – العربي بوعمامة–رقاد حليمة، **مرجع سابق**، ص41.

[2] – غنية نزلي، **مرجع سابق**، ص188.

الأوراق والمستندات التي تتسم بالبطء والجمود وصعوبة التصحيح والتعديل، إلى خدمات الكترونية مرنة مبتكرة وعالية الجودة ومقدمة من خلال شبكة الانترنت وعبر عدة قنوات. [1]

ولا يفوتنا في هذا المقام أن ننوه أنه وإلى جانب الأهداف المتعلقة بالجانب الوظيفي والخدماتي وتحسين كل ما يتعلق به، فإن الإدارة الالكترونية ومن خلال تطبيقها على مستوى الإدارات العمومية تعمل على تطوير الجوانب الهيكلية التي تمارس من خلالها هذه الوظائف وتقدم في إطارها هذه الخدمات وذلك بإعطائها هيكلا إداريا مطورا من شأنه ضمان ممارسة الوظائف والخدمات الإدارية في شفافية وبعيدا عن التعقيدات التي من أسبابها كثرة واتساع الهياكل الوظيفية التي تعاني منها الإدارات التقليدية.

الخاتمة

في ختام هذه الدراسة التي حاولنا من خلالها تسليط الضوء على التحول إلى النظام الإلكتروني كمدخل للإصلاح الإداري ومنهجية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر من خلال دراسة واقع تطبيق مشروع الجزائر الإلكترونية باعتبارها المرجعية الأساسية لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر وذلك انطلاقا من إشكالية رئيسية حول **مدى نجاح الإدارة الالكترونية بوصفها أحدث مداخل الإصلاح الإداري في الدولة في تطوير وعصرنة الخدمة العمومية في الجزائر؟ وكيف ساهم هذا التطبيق في ترشيدها انطلاقا من سياسة الجزائر الإلكترونية؟** توصلنا إلى أنه بالرغم من التأصيل النظري لمساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير وعصرنة الخدمات العمومية بتحويلها من الصورة التقليدية إلى الصورة الإلكترونية، وهو ما يتضح جليا من خلال المنهجية التي رسمتها استراتيجية الجزائر الالكترونية في إطار برنامج التحول الالكتروني للدولة، وهو الأمر الذي حاولت مختلف الجهات المسؤولة عن تطبيق المشروع تجسيده على مستوى الإدارة في مجال إصلاح علاقتها بالمواطن، إلا أن المتتبع لمختلف صور التطبيق الفعلي للإدارة الالكترونية ومن خلال استقراء جملة النصوص القانونية الناظمة لهذا التطبيق ومنه تباعا جملة الوثائق المستحدثة في هذا الإطار يجد بأن الدولة وفي إطار تجسيدها لبرنامج التحول الالكتروني وعلى الرغم من أنها قد سجلت نتائج جد هامة في هذا الإطار ذلك أن الانتقال من التعامل مع المواطنين من خلال المعاملات الورقية ومنه الوثائق والمستندات الورقية إلى المعاملات الالكترونية التي تنطلق من استخدام الوثائق الالكترونية

---

[1] – محمد بن أعراب، "**تجربة الإدارة الالكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي**"، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة سطيف، العدد 19، ديسمبر 2014، ص65.

البيومترية التي يتم طلبها ومتابعة مراحل معالجتها ومنه استخراجها عن طريق الانترنت ودون عناء الانتقال إلى مقر الإدارة مقدمة الخدمات ومواجهة الممارسات البيروقراطية ساهم كثيرا في القضاء على مختلف الصور السلبية التي كانت تعاني منها الإدارة في صورتها التقليدية، إلا أنها في المقابل ما زالت تعاني الكثير من صور النقص والقصور خاصة إذا ما قارنا الإطار النظري لمشروع الجزائر الإلكترونية بما تم تطبيقه فعليا على أرض الواقع، ذلك أن هذا المشروع وعلى الرغم من مرور أكثر من عشر سنوات من إطلاقه إلا أنه ما زال يعاني الكثير من النقائص في مجال تجسيده الفعلي على أرض الواقع، وهو الأمر الذي أصبح من الواجب تداركه بتغطية مختلف النقائص التي يشهدها وتعديل مختلف النقاط النظرية التي أثبتت استحالة تطبيقها واقعيا لأسباب قانونية، تقنية، وإدارية، وقد خلصنا من خلال هذه الورقة البحثية إلى جملة النتائج التالية:

1-عملية العصرنة التي تم تبنيها من طرف الحكومة الجزائرية من خلال انتهاج نظام الإدارة الالكترونية تنطوي على العديد من الإيجابيات والسلبيات في نفس الوقت والتي تجعل الحكم على مدى نجاح عملية العصرنة من عدمها في هذه المرحلة بالذات أمرا غاية في الصعوبة.

2-وزارة الداخلية والجماعات المحلية ومختلف السلطات المسؤولة عن تطبيق منهجية التحول الالكتروني على مستوى الإدارة وإن كانت قد بذلت خطوات هامة في هذا المجال من خلال العمل على تبني البلدية الالكترونية وما يستوجبه هذا التبني من تغيير جذري في الناحيتين الهيكلية والوظيفية للإدارة التقليدية إلا أنها مازالت تشهد تطبيقا محتشما لهذا النظام مقارنة بما كان مسطرا لها ومنتظرا منها.

3- إن الدولة وفي إطار تجسيدها لبرنامج التحول الالكتروني المتعلق بتطوير وعصرنة الإدارة قد سجلت نتائج جد هامة في هذا الإطار ذلك أن الانتقال من التعامل مع المواطنين من خلال المعاملات الورقية ومنه الوثائق والمستندات الورقية إلى المعاملات الالكترونية التي تنطلق من استخدام الوثائق الالكترونية البيومترية التي يتم طلبها ومتابعة مراحل معالجتها ومنه استخراجها عن طريق الانترنت ودون عناء الانتقال إلى مقر الإدارة ومواجهة الممارسات البيروقراطية ساهم كثيرا في التقليص من الصور السلبية التي كانت تعاني منها الإدارة في صورتها التقليدية.

4-ترتب عن تبني مختلف صور الإدارة الالكترونية قطع شوط مهم في مجال عصرنة الإدارة من خلال تطبيق نظام الإدارة الالكترونية، إلا أن مسار الإصلاح الإداري في الجزائر وعملية عصرنة الإدارة وترشيد خدماتها العمومية لا تزال تعاني نقائص ونقاط ضعف كان

السبب الرئيسي فيها غياب الرؤية الشاملة لنظام التغيير والإصلاح الإداري عن طريق تبني منهجية الإدارة الالكترونية.

وبناءا عليه يمكننا وضع مجموعة من الاقتراحات التي من شأنها المساهمة في تغطية بعض مواضع النقص المسجلة ويمكن حصرها في:

1-ضرورة استحداث برنامج حكومي جديد شامل وضبطه بنظام قانوني متكامل (تشريعي وتنظيمي) والعمل من خلاله على وضع منظومة قانونية متكاملة تتعلق بالإدارة الالكترونية وتطبيقها على المستوى المركزي والمحلي وحصرها في إطار تشريعي موحد يتم من خلاله التفصيل في كافة الإجراءات القانونية الناظمة لبرنامج التحول الالكتروني وتطبيقاته خاصة فيما يتعلق بترشيد الخدمة العمومية.

2-العمل على إنشاء بوابة حكومية الكترونية خاصة بالجماعات الإقليمية يجمع من خلالها كافة الخدمات الإدارية الالكترونية التي تقدمها الإدارات المحلية، ويتم من خلالها توضيح وتبسيط كافة الإجراءات الإدارية الالكترونية.

3-تفعيل هذا دور العنصر البشري من خلال فتح قنوات اتصال وتواصل فعالة مع الموطنين والموظفين لما لهذا الإشراك من إيجابيات في تسليط الضوء على العديد من الثغرات التي قد لا تتفطن لها الدولة على اعتبار أن الموظفين كممارسين والمواطنين كمستفيدين من شأنهم الاصطدام بعراقيل تطبيقية كثيرة قد يكون طرحها بالاتصال مع الجهات المسؤولة مفيدا في اختصار الكثير من مواطن النقص التي يعاني منها تطبيق الإدارة الالكترونية.

قائمـة المراجـع:

1-الكتـب:

1-أبو بكر محمود الهوش، **الحكومة الإلكترونية (الواقع والآفاق)**، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2016، ص.ص13-14.

2-عامر إبراهيم قنديلجي، **الحكومة الإلكترونية**، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، الطبعة الأولى، 2015.

3-عمار بوحوش، **نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرون**، دار العرب الإسلامي، بيروت 2010.

2-المؤلفات الجماعية:

1-بسعيد أسامة نبيل، "**دور الإدارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر**"، مقال منشور ضمن استكتاب جماعي بعنوان **عصرنة الإدارة وضمانات الحماية القانونية**، مؤسسة حوافز للدراسات والنشر والتدريب، الشلف، الطبعة الأولى، 2019.

2-مزياني فريدة، بهلول سمية، "**عصرنة الإدارة المحلية عن طريق التحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر-البلدية الإلكترونية نموذجا**"، مقال منشور ضمن استكتاب جماعي بعنوان **عصرنة الإدارة وضمانات الحماية القانونية**، مؤسسة حوافز للدراسات والنشر والتدريب، الشلف، الطبعة الأولى، 2019.

3-أطروحات الدكتوراه:

1-بهلول سمية، **دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء الجماعات الإقليمية في الجزائر**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم القانونية، تخصص: إدارة محلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر، 2017-2018، ص248.

2-رانيا هدّار، **دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه "ل.م.د" في العلوم السياسية، تخصص: الإدارة العامة والتنمية المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر، 2017-2018.

4-المقالات العلمية:

1-أم السعد فتيحة-يحياوي نعيمة، "**دور تكنولوجيا نظم المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية**"، المجلة الدولية للبحوث الإسلامية والإنسانية المتقدمة، المجلد الرابع، العدد 11، تشرين الثاني، جهار، 2014.

2-بهلول سمية، "**تطبيق الإدارة الالكترونية على مستوى الجماعات الإقليمية بين عصرنة المرافق العمومية ومحاربة البيروقراطية الإدارية**"، مجلة المفكر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد السادس عشر، ديسمبر 2017.

3-العربي بوعمامة-رقاد حليمة، **الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية**"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 09، ديسمبر 2014.

4-غنية نزلي "**دور الإدارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية**"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، جامعة الشهيد حمة لخضر-الوادي، العدد 12، جانفي 2016.

5-فرطاس فتيحة، "**عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين**"، مجلة الاقتصاد الجديد، مخبر الاقتصاد الرقمي في الجزائر، جامعة خميس مليانة، العدد 15، المجلد 2، 2016.

6-محمد بن أعراب، "**تجربة الإدارة الالكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي**"، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة سطيف، العدد 19، ديسمبر 2014.

7-محمود صبار جبر، **الموجة الالكترونية القادمة**، مجلة الإداري، عمان، العدد 91، ديسمبر 2002.

5-الملتقيات العلمية:

1-بهلول سمية، دبراسو مسعودة، "**دور الإدارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية**"، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني حول الجماعات الإقليمية والخدمة العمومية في الجزائر، المنظم من طرف كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر، يومي 26-27 أفريل 2016.

2-بوفارس الشريف-بلايلية الربيع، "**الإدارة الالكترونية كاستراتيجية فاعلة لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر: الواقع والمأمول**"، مداخلة مقدمة ضمن اليوم الدراسي حول "دور الإدارة الالكترونية في التسيير الحضري"، معهد تسيير التقنيات الحضرية، جامعة قسنطينة 3، يوم 18 فيفري 2016.

3-شباب سهام، "**عصرنة الإدارة وتحسين الخدمة العمومية المحلية**"، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي الأول الموسوم ب "المرفق العمومية في الجزائر ورهاناته كأداة لخدمة المواطن"، جامعة الجيلالي بونعامة-خميس مليانة، يومي 13-14 ماي 2015.

4-واعر وسيلة، "**دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية: حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية-الجزائر**"، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي الأول حول "إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري-قسنطينة، 2011.

6-المراجع باللغة الأجنبية:

1-Daniel Chavez, **Beyond The Market : The Futur Of Public Services,** TNI Public Services Yearbook, 2005.

2-Jaque Chevalier, **Le Service Public,** Presse Universitaire de France, Paris, 1971, p21.

دور وسائل الإعلام والاتصال الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية والتنمية المحلية – الموقع الإلكتروني لإذاعة أدرار المحلية أنموذجا –

عبدالله جعفري ، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة احمد دراية – ادرار .
djaafriabdellah@yahoo.com

The role of the media and electronic communication in promoting public service and local development - the website of the local Radio Adrar as an example

Abstract : hrough this intervention, we are trying to highlight the role of the media and communication in promoting public service and sustainable development and its advancement, as its impact has become evident in our present time and in various fields, including the public service, the subject of our research. During the unique experience of its kind in the local community of the state of Adrar, which has made the topic in our hands of great importance as it stands on the reality of information and communication technology and its impact on the promotion of public service, especially at the present time, which must be devoted in all areas of political, economic and social life. In addition to providing the legal framework guaranteeing the organization of electronic public service.

Keywords: The Public service , Media and communication , Radio Adrar

الملخص: نحاول من خلال هذه المداخلة إبراز دور وسائل الإعلام والاتصال في النهوض بالخدمة العمومية والتنمية المستدامة وترقيتها ، حيث أضحى تأثيرها في وقتنا الحالي واضحا وفي شتى المجالات والتي من بينها الخدمة العمومية موضوع بحثنا هذا، كما سنسلط الضوء على دور الإذاعة المحلية بادرار في مجال الخدمة العمومية من خلال التجربة الفريدة من نوعها في المجتمع المحلي لولاية أدرار، وهو ما اكسب الموضوع الذي بين ايدينا اهمية كبيرة كونه يقف على واقع تكنولوجيا الاعلام والاتصال واثرها في ترقية الخدمة العمومية، خصوصا في الوقت الراهن الذي يجب تكريسها

في كل مجالات الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية. اضافة الى توفير الاطار القانوني الضامن اتنظيم الخدمة العمومية الالكترونية.

الكلمات المفتاحية: الخدمة العمومية ، وسائل الاعلام والاتصال ، اذاعة ادرار .

مقدمة: شهدت وسائل الاعلام والاتصال طفرة نوعية في تطورها التكنولوجي والتقني ما جعلها تدخل في شتى مجالات الحياة الانسانية باعتبارها وسائل لا يمكن الاستغناء وذلك بالنظر للدور الذي اضحت تلعبه والميزات التي تتميز بها سواء لسهوله الحصول عليها وكذا سهولة استخدامها واختصارها للمسافات والازمنة ، وهو ما عملت عليه في مجال ترقية الخدمة العمومية المقدمة لمختلف شرائح المجتمع، حيث اضفت المرونة والسلاسة واختصار الوقت والجهد من اجل الحصول على خدمات راقية تستجيب لطموح وتطلعات الفرد والمجتمع، لذلك اخذت اغلب الانظمة السياسية في العالم على عاتقها تطوير منظومتها الادارية والخدمات التي تقدمها من خلال مواكبة التطور التكنولوجي الذي عرفته مختلف وسائل الاعلام والاتصال. كما لا يمكن الحديث عن الخدمة العمومية الإلكترونية بمعزل عن التطور التكنولوجي لوسائل الاعلام والاتصال باعتبارها حجر الزاوية في مفهوم الخدمة العمومية الالكترونية، لان جل الخدمات العمومية الإلكترونية تقدم باستخدام التكنولوجيا الحديثة لوسائل الاعلام والاتصال.

اهمية الدراسة : تكمن اهمية الدراسة التي بين ايدينا في اهمية متغيري الدراسة – وسائل الاعلام والاتصال وكذا الخدمة العمومية– باعتبارها متغيرين لهما اهمية كبيرة في وقتنا الحاضر، خصوصا التطور التكنولوجي الذي عرفته مختلف وسائل الاعلام والاتصال وانعكاس ذلك على شتى مجالات الحياة بما فيها تطوير الخدمة العمومية.

اهداف الدراسة: تهدف الدراسة التي بين ايدينا الى الوقوف على واقع الخدمة العمومية ومدى استجابتها لتطلعات افراد المجتمع وكذا مدى استفادتها من التطور التكنولوجي الذي عرفته وسائل الاعلام والاتصال وذلك من خلال الاسقاط على الحالة التي بين ايدينا والمتمثلة اساسا في اذاعة ادرار المحلية من خلال دراسة الخدمات التي تقدمها للمجتمع المحلي بولاية ادرار .

اشكالية الدراسة : سنحاول معالجة هاته الورقة البحثية من خلال طرح الاشكالية التالية:

كيف تساهم وسائل الاعلام والاتصال الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية؟

وللإجابة على الإشكالية السابقة نعرض لكم الفرضية الآتية: تساهم وسائل الإعلام والاتصال في ترقية الخدمة العمومية من خلال البرامج والنشاطات على المستويين المحلي والوطني.

وانطلاقا من الاشكالية الرئيسية والفرضية الرئيسية نقسم الدراسة التي بين ايدينا الى المحاور الاتية:

المحور الأول: مدخل مفاهيمي لوسائل الاعلام والاتصال والخدمة العمومية

المحور الثاني: دور وسائل الإعلام والاتصال الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية

المحور الثالث : اثر اذاعة ادرار في مجال الخدمة العمومية وبعث سبل التنمية المحلية

المحور الأول: مدخل مفاهيمي لوسائل الاعلام والخدمة العمومية

تعتبر وسائل الاعلام والاتصال احد اهم ركائز قيام المجتمع واستمراره لذلك سنحاول من خلال هذا المحور الى التعريف بوسائل الاعلام والاتصال وذلك بعد التعريج على مفهوم الإعلام من خلال التعاريف التي افردها الباحثين في الشأن الإعلامي والاتصالي، فالمقصود بالإعلام هو نشر المعلومات والأخبار والأفكار والآراء بين الناس سواء تمثلت تقنية النقل في بث التلفاز او المذياع او شبكات المعلومات او ما ينشر في الصحف والكتب وغيرها من المطبوعات سواء تم نقل المعلومات مقروءة ام مسموعة ام مرئية ام رقمية[1] ، ويعرفه الدكتور احمد بدر هو تزويد الأفراد والمجتمعات بالأخبار والمعلومات السليمة والثابتة والتي تساعد على تكوين رأي سليم ازاء مشكلة من المشاكل او مسألة عامة خصوصا تلك التي يكون للناس بشأنها اراء متعارضة.[2]

أما المقصود بوسائل الاعلام والاتصال هو جميع الادوات والوسائل التي تستعمل في صناعة الإعلام وإيصال المعلومات إلى المجتمع بدءا من ورق الصحيفة إلى الحواسيب والأقمار الصناعية، كما يمكن تعريفها على انها جميع الأدوات التي تنقل للأفراد الخبر والحدث والمعلومة ، وبدخول العالم مرحلة الانترنت اخذت وسائل الاعلام منحنا اخر يطلق عليه في الوقت الراهن الاعلام الجديد حيث انتقل العالم من البث التماثلي الى البث الرقمي آو ما يسمى بالرقمنة من خلال توظيف التكنولوجيا العالية لوسائل الاعلام. فهي بذلك شكل من اشكال التواصل والتفاعل الاجتماعي كظاهرة نتجت عن التفاعل بين الفرد والمجتمع، وهذا بهدف إشباع حاجات الفرد المتعددة من خلال التعامل معها مدى الحياة[3].

[1] – ماجد راغب الحلو، **حرية الاعلام والقانون** ، الاسكندر ية: منشأة المعارف، 2006، ص.07.

[2] – بن سعيد محمدو، **محاضرات في مقياس مدخل للإعلام والاتصال الرياضي**، محاضرات موجهة لطلبة السنة اولى جذع مشترك قسم علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، المركز الجامعي بالبيض، السنة الجامعية 2018/2017 ، ص.24.

[3] – – اندرو بوديفات ، مؤشرات تنمية وسائل الاعلام اطار لتقييم تنمية وسائل الإعلام ، فرنسا : منظمة الامم المتحدة للتربية والعلم والثقافة " اليونيسكو "، 2008، ص.03.

فوسيلة الاتصال والإعلام هي ما تؤدي به الرسالة الإعلامية أو القناة التي تحمل الرموز التي تحتويها الرسالة من المرسل الى المستقبل فهي تستخدم في نقل الرسالة بالرمز او الشكل او اللغة.[1]

فالتعريف التقليدي لوسائل الاعلام والاتصال يشمل كل من الأدوات الإعلامية المقروءة (كالصحف والمجلات) والمسموعة كالمذياع والمرئية كالتلفاز التي تنقل للأفراد الخبر والحدث والمعلومة، إلا انه بدخول العالم مرحلة الانترنت اخذت ثورة الاتصالات بعدا جديدا غير مسبوق وأصبحت مواقع الانترنت تلعب دورا متزايدا في تسهيل تدفق المعلومات بسرعة مذهلة وتكلفة اقتصادية بسيطة وفي بناء التحالفات بين المنظمات غير الحكومية التي تعمل في نفس المجال وتسهيل الاتصالات بين فاعلين ونشطاء يسكنون في قارات مختلف

ويمكن تقسم وسائل الاعلام الى قسمين رئيسيين هما :

01 - **وسائل الإعلام التقليدية:** وهي الوسائل الاولى التي استخدمها البشر في نقل المعلومات والاخبار واقترن ظهورها بالصورة الصناعية التي اجتاحت اروبا مع بداية القرن السادس عشر وشمل كل من:

الوسائل المكتوبة: يدخل ضمن طياتها كل الوسائل التي تعتمد على تقنية الكتابة والتدوين وتعتمد في نشر الاخبار على الحروف المكتوبة والمنطوقة ، وقد انتشرت في الحضارات القديمة كاليوناتية والمصرية والرومانية وصولا الى الحضارة الاسلامية وحتى عصرنا الحالي ، فقد كان الرومان واليونانيين والمصريين يكتبون المراسيم وينقشونها على جدران المعابد والكهوف ومداخل المدن ومخارجها، كما شكلت الرسائل التي كان يبعث بها الملوك والقياصرة الى مشارق الارض ومغاربها، والى جانب الرسائل هناك الكتب والمجلات التي تعتمد على الكتابة والتدوين ، فقد شهدت الحضارة الاسلامية هذا النوع من وسائل الاتصال حتى العصور المتأخرة منها، فقد تم تدوين اعمال الحكومات والمماليك في سجلات صنعت خصيصا لهذا الغرض، والابعد من ذلك كانت تستخدم الكتابة للتعبير عن التهاني والتبريكات بهدف التقرب الى الحكام والسلاطين ... في مشهد يوحي بان الوسائل المكتوبة لقيت رواجا كبير في العصور والحضارات السابقة وكانت الشكل الوحيد والاوحد لنقل الاخبار والمعلومات .وصولا الى القرن الخامس عشر عندما تم اختراع الطباعة عندما وضع ستراسبورغ " Strasbourg" عام 1538 أسس الطباعة وانتشرت الصحف والمجلات بسرعة ملحوظة بحيث أصبحت الصحف تخلق فضاء للتعبير، بحيث كانت الصحافة هي الأداة التي تمد الرأي العام بأكثر الأحداث الآنية وذلك في سلسلة قصيرة ومنتظمة لنشر

---

[1] – حذيفة عبود مهدر السامرائي، **وسائل الاتصال الحديثة وتأثيرها على الاسرة** ، بحث مقدم الى المؤتمر العلمي الثاني حول نظام الاسرة في الاسلام والمشاكل المعاصرة.. الاسباب والعلاج، كلية العلوم الاسلامية ، جامعة سامراء، بتاريخ 29- 03 افريل 2013، ص12.

الأخبار والمعلومات الشارحة إلى جمهور القراء من خلال المطبوعات لتحقيق أهداف معينة، وتتكون أساسا من الجرائد والمجلات.

2 -الوسائل المسموعة: وهي من الوسائل الأولى للإعلام والاتصال بين الأفراد والمجتمعات، وتشمل كل ما يتم سماعه كتسجيلات الصوت وتقنية الميكروفون وغيرها الا ان اشهرها هي الاذاعة التي كانت تلعب دورا اساسيا في نقل الاخبار والمعلومات بل لعبت دورا في تحرير الشعوب فهي من الوسائل الفعالة في توصيل الرسائل الى جماهير عريضة فهي تستطيع ان تترجم الحدث بشكل فوري نظرا لبساطتها، وإذا كانت الصحف والجرائد والمجلات موجهة بدرجة كبيرة إلى جمهور القراء فان الإذاعة تأخذ شريحة مجتمعية اكبر فهي تشمل القراء وغير القراء وذلك من خلال الاستماع الى برامجها. فاخترقت الاذاعة الحدود والحواجز وانتقل الناس من باريس الى طوكيو مرورا بواشنطن وموسكو ولندن عبر مفاتيح الراديو[1].

3- الوسائل المرئية والمسموعة : وهي من الوسائل الاكثر اهمية نظرا للتقنية العالية التي تمكنها من نقل المعلومة عن طريق الصوت والصورة في آن واحد عن طريق تقنية الفيديو والتليفزيون التي تعتمد في طريقة نقلها للأخبار والمعلومات على الدفع الكهربائي وبواسطة الموجات الكهرومغناطيسية والأقمار الصناعية، ويتكون التلفاز من قنوات فضائية وأخرى محلية تبث برامجها على شبكة الأقمار الصناعية، وتعتبر هاته الوسيلة الاكثر انتشار في العالم خصوصا يعد التطور التكنولوجي لوسائل الإعلام والاتصال في السنوات الخمس والعشرين الماضية، وتعد فرنسا وانجلترا اول الدول التي بدأت في ارسال برامج تلفزيونية منتظمة منذ عام 1936 ولم يأت عام 1975 حتى اصبحت توجد خدمات تلفزيونية في 138 دولة في العالم، فالتلفزيون يستحوذ على طبقة جماهيرية أوسع من الوسيلتين السالفتي الذكر (الإذاعة والصحف والمجلات). خصوصا بعد انتقال البث التلفزيوني من البث المتوازي الى البث الرقمي. بحيث أضفت هاته التقنية الصفاء والنقاء والجودة العالية للصوت والصورة [2].

خصائصها ومميزاتها:

رغم الدور الذي تلعبه هاته الوسائل في تطور المجتمعات بشكل عام والحقل الاعلامي بشكل خاص ، الا ان ما يميزها انها وسائل محدودة النطاق والمجال فلا يمكن تتبع برامج الاذاعة مثلا خارج حدود النطاق الموجهة اليه، فلا يمكن متابعة برامج اذاعة ادرار في ولايات اخرى ، كما لا يمكن تتبع برامج التلفزيون

---

[1] - وفيق صفوت مختار، **وسائل الاتصال والاعلام وتشكيل وعي الاطفال والشباب**، القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 2008، ص.39- 42

[2] - وفيق صفوت مختار، **المرجع السابق**، ص. 44.

الجزائري في طوكيو او موسكو و نيويورك كذلك لا يمكن قراءة الصحف والجرائد الجزائرية في اسطنبول او دبي او القاهرة. فالإذاعة والتلفزيون مرتبطان بالأقمار الصناعية ذات المدار المحدود والذي يغطي منطقة جغرافية محددة.

كذلك تتميز وسائل الاعلام والاتصال بانها تستهدف جمهورا محددا، فالصحف والمجلات موجهة لفئة القراء ، فالذين لا يعرفون القراءة والكتابة لا يستطيعون متابعة ما جاءت به الصحف والمجلات ، وكذلك الاذاعة موجهة بشكل كبير لفئة المستمعين فلا يستطيع هؤلاء ان يتابعوا البرامج التلفزيونية او قراءة الصحف والمجلات.

كذلك تتميز هاته الوسائل بانها بطيئة في التعامل مع الخبر، وهذا راجع الى ان الخبر لابد ان يمر على فريق التحرير من اجل اعداده ودراسته بما يتوافق مع الخط الاعلامي للوسيلة الاعلامية المراد نقل الخبر عبرها.

كما تتميز هاته الوسائل بنقص الجانب التفاعلي مع الاخبار والمعطيات التي تنشرها باعتبار ان الاتجاه الاعلامي بهاته الوسائل هو اتجاه خطي في غياب التغذية الاسترجاعية فالفرد يتلقى الخبر دون ان تكون هناك تغذية عكسية لمعرفة مدى تأثر الافراد او عدم تأثرهم بالأخبار المنشورة.

كما تتميز وسائل الاعلام والاتصال بسهولة الرقابة عليها من قبل المؤسسات السياسية وهو ما تتميز به هاته الوسائل في ظل الانظمة السياسية التسلطية والدكتاتورية ،حيث تخضع وسائل الاعلام والاتصال في ظل هذه النظم الى رقابة شديدة من قبل نظام الحكم، والابعد من ذلك انها تسعى لتلميع صورة النظام السياسي لدى المجتمع والرأي العام المحلي والدولي

02 – وسائل الإعلام والاتصال الحديثة: نظرا للتطور التكنولوجي والتقني الذي شهدته البشرية مع نهاية القرن الماضي انعكس هذا التطور على مكانة ودور وسائل الإعلام، حيث تطورت الخدمات التي تقدمها هاته الوسائل مقارنة بالمدة الزمنية للخدمة . فقد ساهمت شبكة الانترنت في ايجاد شكل جديد من الاعلام عرف في الاوساط الصحفية والعلمية بالإعلام الجديد او الاعلام البديل وتعددت تصنيفاته بين مواقع انترنت ومجموعات بريدية ، حيث ساهم هذا الاعلام في الآونة الاخيرة في جذب الانظار بعد تفجيره للعديد من القضايا التي اثارت الرأي العام وارغمت حكومات كثيرة على اتخاذ قرارات ضد رغبتها ومن بين وسائل الاعلام والاتصال الحديثة نجد:

1 – الانترنت: وهي شبكة المعلومات العالمية يتم الربط فيها بمجموعة من الشبكات المتداخلة فيما بينها عن طريق أجهزة الكومبيوتر، فالأنترنت هي وسيلة اتصال عالية الجودة وواسعة الانتشار تتميز بالاستقلالية واللامركزية . وتعد الانترنت احد التقنيات الحديثة التي اسفرت عنها تكنولوجيا الاتصالات

والمعلومات. باعتبارها افضل وسيلة اتصال ناجحة ومتفوقة على كل الوسائل التقليدية والحديثة لكونها وسيلة اتصال وإعلام المستقبل بلا منازع ويرجع ذلك لعدة أسباب منها اللامكان واللازمان والتفاعلية والمجانية او شبه المجانية والربط الدائم وتنوع التطبيقات والسهولة فبإمكان الطفل والشيخ المسند استخدامها بكل سهولة ويسر، فالانترنت تؤثر تأثيرا كبيرا على العلاقات الاجتماعية سواء على المستوى الفردي او الجماعي[1].

2 – **الهواتف الذكية:** وهو احد اشكال الاتصال الهاتفي الذي يعتمد على الاتصال اللاسلكي عن طريق شبكة من ابراج البث الموزعة ضمن مساحة معينة ويتكون من دائرة استقبال وإرسال عن طريق إشارات ذبذبية عبر محطات ارسال ارضية وفضائية ويرجع تاريخ اختراع الهاتف النقال الى العام 1898 واخذ مجال الاتصالات اللاسلكية في التطور حتى اصبحت على درجة عالية من التعقيد وكثيرا ما تكون درجة التطور تلك عائقا كبيرا امام المستخدم وتقدمت من مجرد أجهزة بسيطة، لتشكل تحديا حقيقيا للاستخدام.

3 – **الشبكات الاجتماعية:** من اهم المفاهيم المستحدثة ضمن مفهوم الاعلام الجديد والمرتبطة بالمجتمع الافتراضي وربما من أهم وسائطه وتقنياته، يزداد مستخدموها يوما بعد يوم. وتعرف على انها مواقع على الانترنت تمكن المستخدم من انشاء ملف تعريف وبناء شبكة شخصية تربطه مع الآخرين وبمجموعات متنوعة من أهمها مواقع التواصل الاجتماعي، المدونات الالكترونية، الشبكات المهنية...الخ تسهل عملية التفاعل النشط بين الأعضاء المشتركين في هاته الشبكة الاجتماعية، وتهدف الى توفير مختلف وسائل الاهتمام[2].

خصائصها ومميزاتها:

تتميز وسائل الاعلام والاتصال الحديثة بمجموعة من الخصائص والمتمثلة اولا بالتفاعلية وهو قدرة وسيلة الاتصال الحديثة على الاستجابة لحديث المستخدم بدرجة عالية من التفاعل بين المستخدم والوسيلة، اضافة الى المرونة في التعامل وفي تقديم المضمون " الرسالة، الصورة ن الدردشة، النص مع الصورة" فضلا عن السرعة في نقل المعلومات التي تكاد تكون انية وهذه السرعة جعلت من هذه الوسائل ان تتفوق على وسائل الاعلام الجماهيرية التقليدية" صحف ، تلفاز، راديو" اما التحكم فيعني ان لهذه الوسائل قدرة كبيرة على التحكم في طبيعة المضمون وحجمه فاستطاعت شبكة الانترنت ان تغيير المشهد

---

[1] –وليد حسن الحديثي، **الإعلام الدولي وبعض إشكاليات الخطاب الإعلامي العربي ملاحظات – أراء – مقترحات**، ط.1 ، القاهرة: دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، 2007.

[2] – ساعد هماش، " الشبكات الاجتماعية وأثارها على الفرد والمجتمع من منظور قيمي. شبكة الفيسبوك نموذجا "، **مجلة الدراسات الإعلامية القيمية المعاصرة**، ، القبة: دار الوسم للنشر والتوزيع، العدد. 02، 2012، ص.66.

الاتصالي بابعاده الثقافية والاجتماعية والسياسية وان تتيح للفرد المشاركة في حل المشكلات السياسية ومناقشة القضايا الاجتماعية والثقافية.[1]

ثانيا: مفهوم الخدمة العمومية:

يوحي مصطلح الخدمة العمومية الى كل وظيفة يكون اداؤها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من قبل الحاكمين من اجل تحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي.[2]

ومن جهة اخرى يدل مفهوم الخدمة العمومية الى تلك الخدمة التي تقدمها الدولة او احد اعوانها عن طريق مختلف النشاطات وذلك انطلاقا من وجود حاجة يجب تلبيتها بحيث يفترض ان تخضع هذه الخدمة لمبادئ معينة.[3]

كما يمكن تعريف الخدمة العمومية بتلك الرابطة التي تجمع بين الادارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات واشباع الحاجات المختلفة للافراد من طرف الجهات الادارية والمنظمات العامة.[4]

ونعني بها مجموعة النشاطات التي يقوم بها مجموعة الموظفين والذي يتركز في تنظيم هذا النشاط لتمكين الادارة من القيام بما اوكل اليها من مهام واختصاصات . فالهدف الاساسي للخدمات العمومية ليس هو تعظيم الربح المادي بل هو تعظيم الربح الاجتماعي. فالأهداف التي تطمح اليها المؤسسات العمومية لا تشبه تلك التي ترمي إليها المؤسسات الخاصة، فالمؤسسات العمومية تسعى الى اشباع حاجيات جماعية عكس المؤسسات الخاصة التي تسعى للترويج لمصالحها الخاصة .

مبادئ الخدمة العمومية: يتفق اغلب الفقهاء على مبادئ اساسية تحكم سير الخدمة العمومية وهذا ارتباطا بمتطلبات الخدمة العمومية التي تهدف الى استقرار النظام العام بالدرجة الاولى ، يمكن اجمالها في مايلي[1]:

---

[1] – سحر خليفة الجبوري، "الاعلام البديل .. الواقع والافاق دراسة نظرية في نماذج واشكال الاعلام البديل"، **مجلة الباحث الاعلامي،** العدد 15، ص.55.

[2] –سالمي رشيدة ، اسماء قاسمية، "ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال"، **مجلة التنمية وادارة الموارد البشرية** ، العدد.03، جامعة البليدة، 2015/11/01، ص. 349

[3] – كمال فار، "الخدمة العمومية: المقاربة النظرية والجذور التاريخية"، **مجلة المفكر**، المجلد الرابع، العدد الثاني، جامعة الجزائر 02، ديسمبر 2020، ص.187.

[4] – عابد عبدالكريم غريسي ، شريف محمد ،" دور الادارة الالكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية"، **المجلة الجزائرية للمالية العامة**، العدد. 03، جامعة تلمسان، ديسمبر 2013، ص.87.

- مبدأ المساواة: والذي يرمي الى وجوب التسوية بين الافراد المستفيدين من الخدمات العمومية في المعاملة وفق الشروط التي يحددها قانون انشاءها وذلك تحقيقا لمبدأ المساواة امام القانون. فهذا المبدأ يرتبط بمبدأ حياد الخدمة أي توفير الخدمة العمومية بطريقة متماثلة دون اعتبار للاتجاهات السياسية والدينة والمصالح الخاصة، ومبدأ المساواة امام الخدمة العمومية يعني المساواة والعدالة في المعاملة، لذلك يعتبر هذا المبدأ من المبادئ الاساسية للخدمة العمومية.
- مبدأ الاستمرارية: أي عدم انقطاعها فالخدمة العمومية تهدف الى تلبية حاجات ذات منفعة عامة وهو ما يشترط عدم انقطاعها، كما نجد ان مبدأ الاستمرارية في الخدمة العمومية هو استمرار للدولة، لذلك يتعين عليها بذل كل المجهودات لتجنب عدم الانتظام الذي ينتج عنه انقطاع الخدمة، كما ان مبدأ الاستمرارية هو مبدأ مفروض على مسيري الخدمة العمومية،
- مبدأ التكييف: يشير هذا المبدأ الى ان الخدمة العمومية يجب ان تتوافق مع الحاجات الاجتماعية للصالح العام ، حيث ينظر الباحث "لاشيم" الى مبدأ التكييف كضرورة لتطوير الخدمات العمومية سواء في طريقة تنظيمها وفي اداءها بطريقة تتماشى في كل فترة ويجب العمل على ارضاء الصالح العام باكبر فاعلية ممكنة، لذلك نجد ان هذا المبدأ يمثل التطور الذي يحث المؤسسات التي تقدم الخدمة العمومية على ضرورة تطوير نوعية خدماته

المحور الثاني: دور وسائل الإعلام والاتصال الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية

تلعب وسائل الاعلام والاتصال دور محوريا في ترقية الخدمة العمومية من خلال الخدمات التي اصبحت تقدمها مختلف الهيئات والمؤسسات العمومية معتمدة في ذلك على التطور التكنولوجي الذي تشهده وسائل الاعلام والاتصال ، وكذا الميزات والخصائص التي اضحت تتميز بها والمتمثلة اساسا في اختصار الوقت والجهد ، فعلى سبيل المثال استحدث مصالح الحالة المدنية عبر جموع البلديات في الوطن الى طريقة استخراج وثائق الحالة المدنية عبر الخط الموحد ومن اي مقر حالة مدنية في الوطن بعدما كانت مقتصرة على بلدية محل الاقامة وبطريقة يدوية، كذلك استحداث الخط الاخضر الذي من شأنه استعراض جملة المشاكل وإيصالها مباشرة على القائمين بالخدمة العمومية ويرجع هنا الى دور الهواتف المحمولة او الثابتة ، كذلك استحداث تقنية التصديق الالكتروني على الشهادات المستخرجة من المحاكم والمجالس القضائية عبر الوطن، كما استحدثت وزارة العدل تقنية استخراج صحيفة السوابق العدلية وشهادة الجنسية عبر كامل التراب الوطني، وأخرها تم إلغاء التصديق على الوثائق الادارية وهو

---

[1] - كمال فار، **المرجع السابق** ، ص.189-191.

اجراء من شأنه تسهيل دفع الملفات وإلغاء طوابير طويلة وغيرها من الخدمة التي يرجع الفضل فيها الى التطور المتسارع لتكنولوجيا الاعلام والاتصال.

وفي ظل جائحة كوفيد 19 " فيروس كورونا" الذي اجتاح العالم وفرض على المجتمعات الحجر المنزلي واستخدام التباعد الجسدي اصبحت لوسائل الاعلام والاتصال الدور الريادي في تقديم الخدمات ، بل سارعت العديد من دول العالم الى تطوير منظومتها الادارية بالاعتماد على التطور التكنولوجي واستخدامه في العديد من مجالات الحياة كالتعليم بعد ان شلت جل مدارس وجامعات العالم ، ليصبح التعليم عن بعد باستخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال المخرج الوحيد من اجل اتمام الموسم الدراسي من جهة وكذا الحد من انتشار الفيروس من جهة اخرى.

لذلك من الصعب تخيل مجتمع يخلو من وسائل إعلام جماهيرية ، لان دورها ووظائفها تختلف من مجتمع إلى آخر ، وغالبا ما تطرح وظائف الاعلام على نحو جزئي في حين يتسع دورها طبقا للوظائف التي تؤديها كل وسيلة من وسائل الاعلام والاتصال او تستطيع تأديتها.

فالوسائل السمعية والبصرية كالإذاعة والتلفزيون تساهم بشكل كبير في ترقية الخدمة العمومية من خلال البرامج الحوارية والتقارير الاخبارية والتغطيات الصحفية للوقوف على احتياجات افراد المجتمع والوصول الى النقائص والاخطاء التي تقع فيها المؤسسات الادارية العمومية وعرضها على صناع القرار بغية تجاوزها ومعالجة النقائص المترتبة عن تقديم الخدمات.

كما تلعب الوسائل المقروءة كالصحف والمجلات هي الاخرى دورا محوريا في تعزيز الخدمة العمومية من خلال ربط الادارة بالمواطن، حيث تقوم مختلف الهيئات والمؤسسات الادارية بنشر اعلانات التوظيف فهي تعتبر من بين وسائل استقطاب اليد العامة، كما تساهم في نشر الصفقات والمناقصات الخاصة بالمشاريع واهم الاعلانات التي توردها المؤسسات والهيئات الادارية.

اما الانترنت فبدورها تلعب دورا رئيسيا في تعزيز الخدمة العمومية من خلال المواقع الالكترونية المصممة خصيصا لهذا الغرض ، فنجد ان اغلب الهيئات والمؤسسات العمومية تصمم موقعا الكترونيا خاصا بها تنشر من خلاله اهم الاعلانات واهم الخدمات المقدمة ، وتسهل من خلاله عملية التواصل بين المرفق العام والمواطن مقتصرة عليه جهد وزمن التنقل الى مقر المؤسسة او الهيئة. فمن خلال الموقع الالكتروني للمرفق العام يستطيع المواطن معرفة اهم المستجدات التي تدور في ساحة الهيئة المستخدمة وكذا الاستفادة من الخدمات المقدمة، كل هذا بنقرة زر.

ومن جهته يلعب الإعلام الجديد كالبريد الالكتروني والمدونات الالكترونية والفايسبوك .... الخ دورا مهما باعتبارها تمتلك حيزا كبيرا داخل المجتمع، وسهولة استخدامها بالإضافة إلى ربح الوقت

والتكاليف، كما أنها تقصد فردا بعينه أو مجموعات خاصة وعامة، فنجد أن اغلب المؤسسات العمومية تمتلك حسابا خاصا على هاته المواقع. فالبريد الالكتروني مثلا حل محل مؤسسات البريد، فقديما كانت ترسل الملفات والرسائل والتقارير الادارية عبر مؤسسات البريد والمواصلات وتستغرق ساعات واياما وحتى شهورا حتى تصل الى الوجهة المبتغاة، لكن اليوم وعبر تقنيات البريد الالكتروني اختصرت الزمن الى جزء من الثانية. كما ان مواقع التواصل الاجتماعي ساهمت بشكل كبير في تعزيز الخدمة العمومية من خلال الخاصية التي تمتلكها والمتمثلة في مشاركة محتوى معين عبر العديد من الصفحات والمجموعات ليصيل الى ملايين الناس في ظرف زمني قصير.

ما يمكن استنتاجه من كل هذا ان لكل وسائل الاعلام والاتصال وبمختلف توجهاتها دور مهم في ترقية وتعزيز الخدمة العمومية وينطلق ذلك من الخاصية التي تتمتع بها كل وسيلة وكذا الجمهور المستهدف ، فنجد ان الوسائل المقروءة موجهة بشكل كبير الى فئة القراء ، ونجد الوسائل السمعية موجهة بشكل كبير لفئة فاقدي البصر والذين يعتمدون بشكل كبير على السمع، كما نجد الوسائل البصرية تستهدف شرائح كبيرة من المجتمع بما فيهم فئة الصم والبكم وغيرهم ..وهذا ما يجعل وسائل الاعلام والاتصال ذا اهمية كبيرة باعتبارها تستهدف كل شرائح المجتمع وبمختلف مكوناته، ومنه تسعى الى ترقية الخدمة العمومية.

. فتعامل المرافق العمومية سواء المحلية او المركزية مع وسائل الاعلام والاتصال ضرورة اساسية ليس فقط لملاحقة ما يجري من انشطة في المجال العام ولكن ايضا لان الاعلام يعين المنظمة على تحقيق اهدافها من خلال[1]:

خروج المنظمة او الادارة العمومية من اسر المقر الذي تمارس فيه عملها ويصبح بإمكانها مخاطبة المجتمع وشرح اهدافها وبرامجها للمجتمع مما يؤدي الى جذب انصار وعناصر وهنا تصبح الادارة العامة جزء من حركة المجتمع التي تعبئ الافراد لتحقيق الاهداف العامة بشكل سلمي منظم ومتحضر.

كما يسعى الاتصال الدائم بوسائل الاعلام من طرف الافراد الى طرح انشغالاتهم واحتياجاتهم على الادارة العمومية مما يحسن الخدمات المقدمة لهم، وبفضل وسائل الإعلام تستطيع المرافق العمومية معرفة إيجابيات وسلبيات الخدمات التي تقدمها.

المحور الثالث: : اثر اذاعة ادرار في مجال الخدمة العمومية وبعث سبل التنمية المحلية

---

[1] – محمد خليل الرفاعي ، " دور الإعلام في العصر الرقمي في تشكيل قيم الاسرة العربية دراسة تحليلية "، **مجلة جامعة دمشق** ، المجلد 27 ، العد الأول + الثاني ، 2011، ص. 708.

افتتحت الإذاعة الجهوية بادرار في 04 جوان 1995 م من طرف السيد لمين بشيشي وزير الثقافة والإعلام آنذاك، وكان طاقمها يتشكل من 11 موظفا يخوضون تجربة الإعلام لأول مرة، استهلت إذاعة أدرار بثها بأربع(04) ساعات يوميا من التاسعة صباحا الى الواحدة زوالا ليتطور عدد ساعات البث تدريجيا ليصل عدد ساعات البث الى 13 ساعة يوميا من السابعة صباحا إلى الثامنة ليلا. بتعداد برامج يفوق 45 برنامج في مختلف المجالات باللغتين العربية والامازيغية (الزناتية والتارقية). بتعداد عمالي وصل الى 36 عامل موزعين على مختلف الأقسام[1].

كما عرف العمل الإذاعي في جانبه التقني قفزة نوعية في مجال الأجهزة الخاصة بالربورتاج والتسجيل والبث المباشر. ففي سنة 1995 كانت الإذاعة تعتمد على أجهزة قديمة ومستعملة جيء بها من إذاعة الساورة ومتمثلة في أجهزة MAG+ NAGRA وكان العمل يتم في استوديو واحد فقط، وفي سنة 1999 استفادت الإذاعة من عملية ترميم من قبل الولاية سمحت بانجاز أستوديو جديد، وباستقدام أجهزة جديدة ما سهل العمل الإذاعي وتوفير الوقت والجهد. وبعد 2007 دخلت إذاعة أدرار كغيرها من الإذاعات عهدا جديد من البث يعتمد بشكل كبير على برامج الإعلام الآلي والحواسيب أو ما يعرف بعهد الرقمنة وهو ما من شأنه يسهل ويرقي الخدمة العمومية التي تقدمها الإذاعة الجهوية بادرار. ومع التطور السريع الذي يشهد الحقل الإعلامي كان لزاما على الإذاعة أن تواكب هذا المسار فانتقل البث عبر جهاز الراديو إلى البث عبر الساتل والانترنت ليصل بثها عبر كامل التراب الولائي والوطني عبر محطات البث الأرضي المنتشرة AM + FM بالإضافة إلى البث عبر الساتل وصولا إلى البث الحي بواسطة الانترنت على الرابط: www.radioalgerier.dz/live/adrar.html هذه التقنية التي قربت المسافات وقلصت الوقت وساهمت في رواج أكثر للعمل الإذاعي من خلال شبكات التواصل الاجتماعي.

المنطلق الاساسي في اعداد شبكة الاذاعة الجزائرية من ادرار هو مفهوم ودور الاذاعة كجهاز إعلامي ذي خدمة عمومية، لذلك فالمحاور الكبرى للشبكة تشمل كل الاتجاهات الاجتماعية والثقافية والاقتصادية لمواطن المنطقة، من هنا فان العمل الاعلامي لهذه المؤسسة يرمي الى تقديم خدمة:

[1] – مقابلة أجريت مع مديرة الإذاعة الجهوية بادرار بتاريخ 2020/02/03، على الساعة العاشرة (10:00) صباحا بمقر الإذاعة الجهوية بادرار

سكان المنطقة من خلال سياسة إعلامية جوارية تقوم على الالتصاق بالواقع والتفتح على المشاغل اليومية وتوفير فضاءات ملائمة للتعريف بالجهد البشري وتشجيع المبدعين والكشف على التراث الثقافي والحضاري للمنطقة من اجل الوصول الى الهدف[1].

كما تغوص الاذاعة في عمق الانشغالات اليومية للمواطن بالولاية، هذا المواطن الذي احتضن هذا الصرح الاعلامي الذي كان بمثابة شمس تسطع على قصوره الطوبية وكثبانه الرملية وكافة منطقة توات الكبرى التي تمثل 18% من التراب الوطني .

كما أن تجاوب المواطن الادراري مع فرق الإذاعة التي جابت كل البلديات على مسافة 1400كلم من أقصى الشمال بقصر تبركوزة إلى أقصى الجنوب ببلدية تيمياوين على الحدود الجزائرية المالية، بحثا عن المعلومة ونقلا للهموم والانشغالات وتنقيبا عن التراث والمكونات الثقافية والتاريخية، وتبيانا لما تقوم به الدولة من مجهودات جبارة من اجل ترقية المواطن وتوفير العيش الكريم، فزادت العلاقة متانة بين المؤسسة الاعلامية ومستمعيها ما جعلهم يكثفون الاتصالات بالبرامج ويشجعون المبادرات ويساهمون في المسابقات المنظمة في المناسبات التاريخية والدينية[2].

وبحكم تنوع المجتمع المحلي بادرار الذي يضم الطوارق والزناتة، فان الاذاعة الجهوية تقدم برامجها الإخبارية باللغتين التارقية والزناتية بنسبة تقارب 11% اي ما يعادل حوالي 10 ساعات بث اسبوعيا من مجموع البث الاذاعي.

الى جانب الخدمات الاعلامية التي تقدمها إذاعة أدرار الجهوية لخدمة المواطن وتفعيل سبل التنمية المحلية بالمنطقة وفق الجهود التي تبذلها الدولة في هذا المجال تقدم اذاعة ادرار خدمات ومبادرات ونشاطات تنفرد بها عن باقي المحطات الاعلامية الأخرى والمتمثلة أساسا في[3] :

- التأطير والتكوين: كتأطير المتربصين وطلبة المعاهد في مجال الإعلام والاتصال – تقديم دورات تكوينية لفائدة مراسلي الإذاعة – تدريبات تطبيقية لطلبة الجامعات.
- البحوث والمؤلفات: حيث يعتمد الباحثين والمفكرين على الحصص الاذاعية كمصدر لمؤلفاتهم وبحوثهم ،حيث تعتبر الحصص الإذاعية مادة معرفية لانجاز المذكرات الجامعية الخاصة

---

[1] – مقابلة أجريت مع مديرة الإذاعة الجهوية بادرار بتاريخ 2020/02/03، على الساعة العاشرة (10:00) صباحا بمقر الإذاعة الجهوية بادرار

[2] – مقابلة أجريت مع الصحفي رمضان جعفري معد ومقدم برنامج من بلديتنا يوم 2020/02/04، على الساعة الحادي عشر (11:00) صباحا بمقر جامعة أدرار.

[3] – مقابلة أجريت مع الصحفي رمضان جعفري معد ومقدم برنامج من بلديتنا يوم 2020/02/04، على الساعة الحادي عشر (11:00) صباحا بمقر جامعة أدرار.

بالتخرج (ليسانس – ماجستير – دكتوره) كبرامج الاطفال والأسرة، والبرامج الثقافية والاجتماعية والسياسية.

– الملتقيات المحلية والجهوية والوطنية: حيث تساهم الاذاعة في تغطية ونقل وتأطير الملتقيات والحملات التضامنية والايام المفتوحة، بالإضافة إلى المشاركة في التظاهرات الثقافية والفنية المحلية.

وبدورها واكبت اذاعة ادرار المحلية التطور التكنولوجي لوسائل الاعلام والاتصال ، بغية تطوير الخدمات التي تقدمها، فنجد ان الإذاعة فتحت صفحة خاصة بها على مواقع التواصل الاجتماعي فيسبوك بغية ضمان التفاعل مع البرامج التي تقدمها، باعتبار ان مواقع التواصل الاجتماعي تعتبر من ضمن الوسائل التفاعلية من خلال خاصية مشاركة المحتوى او التفاعل عن طريق التعليقات ، وهو ما يساعد الاذاعة من اجل تقييم البرامج التي تقدمها والعمل على تقويمها، اضافة الى محاولة منها ايصال صوتها لكل شرائح المجتمع المحلي، فمن خلال صفحتها على الفيسبوك تقوم الاذاعة بنقل التغطية الاعلامية لبعض الاحداث المحلية وبعض البرامج الحوارية بالصوت والصورة في تغطية مباشرة. اضافة الى انه بإمكان متابعي الاذاعة المحلية بادرار الاستفادة من الخدمات المقدمة وان كانوا خارج اقليم الولاية او حتى خارج اقليم الدولة وهو ما جعلها تتخطى الحدود في تقديم خدماتها وذلك كله عبر صفحتها على الفيسبوك.

الخاتمة:

من كل هذا نستنتج ان لوسائل الاعلام والاتصال الالكترونية اهمية كبيرة في ترقية الخدمة العمومية وذلك من خلال الخدمات التي تقوم بها المؤسسات والهيئات العمومية عبر مواقعها الالكترونية سواء على الصعيد المحلي او الوطني، وهذا راجع بالأساس الى التطور التكنولوجي الذي شهدته وسائل الاعلام والاتصال حيت تختلف نسبة المساهمة باختلاف الوسيلة ومجالها وطبيعة الجمهور المستهدف، ما عزز النهوض بقطاع الخدمة العمومية وترقيتها. وانطلاقا من كل هذا يتأكد يوما بعد يوم حرص الادارات والمرافق العمومية في دول العالم بشكل عام والجزائر بشكل خاص على ضرورة مسايرة مختلف التطورات التي افرزتها تكنولوجيا الاعلام والاتصال والتي شملت كافة مناحي الحياة سواء الاقتصادية او الاجتماعية او السياسية او الثقافية.... ما صاحبه التغيير في قواعد العمل واساليبه بغية تقديم خدمة عمومية راقية تقف على تلبية احتياجات المواطن ورغباته. خصوصا بعد الظرف الصحي الذي شهده العالم اواخر العام 2019 والمتمثل في انتشار فيروس كورونا " كوفيد19" ما جعل العديد من

دول العالم تقييم وتطوير استراتيجية استمرار مرافقها العامة والخدمات التي تقدمها وذلك بربطها بالتطور التكنولوجي الذي شهدته مختلف وسائل الاعلام والاتصال.

قائمة المراجع المعتمدة:

1) اندرو بوديفات ، **مؤشرات تنمية وسائل الاعلام اطار لتقييم تنمية وسائل الإعلام** ، فرنسا : منظمة الامم المتحدة للتربية والعلم والثقافة " اليونيسكو "، 2008.

2) بن سعيد محمدو، محاضرات في مقياس مدخل للإعلام والاتصال الرياضي، محاضرات موجهة لطلبة السنة اولى جذع مشترك قسم علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، المركز الجامعي بالبيض، السنة الجامعية 2018/2017.

3) حذيفة عبود مهدر السامرائي، وسائل الاتصال الحديثة وتأثيرها على الاسرة ، بحث مقدم الى المؤتمر العلمي الثاني حول نظام الاسرة في الاسلام والمشاكل المعاصرة.. الاسباب والعلاج، كلية العلوم الاسلامية ، جامعة سامراء، بتاريخ 29– 03 افريل 2013.

4) ساعد هماش، " الشبكات الاجتماعية وأثارها على الفرد والمجتمع من منظور قيمي. شبكة الفيسبوك نموذجا "، **مجلة الدراسات الإعلامية القيمية المعاصرة**، ، القبة: دار الوسم للنشر والتوزيع، العدد. 02، 2012.

5) سالمي رشيدة ، اسماء قاسمية، "ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال"، **مجلة التنمية وادارة الموارد البشرية** ، العدد.03، جامعة البليدة، 2015/11/01.

6) سحر خليفة الجبوري، الاعلام البديل .. الواقع والافاق دراسة نظرية في نماذج واشكال الاعلام البديل، **مجلة الباحث الاعلامي**، العدد 15، ص.55

7) عابد عبدالكريم غريسي ، شريف محمد ،" دور الادارة الالكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية"، **المجلة الجزائرية للمالية العامة**، العدد. 03، جامعة تلمسان، ديسمبر 2013.

8) كمال فار، "الخدمة العمومية: المقاربة النظرية والجذور التاريخية"، **مجلة المفكر**، المجلد الرابع، العدد الثاني، جامعة الجزائر 02، ديسمبر 2020.

9) ماجد راغب الحلو، **حرية الاعلام والقانون** ، الاسكندر ية: منشأة المعارف، 2006.

10) محمد خليل الرفاعي ، " دور الإعلام في العصر الرقمي في تشكيل قيم الاسرة العربية دراسة تحليلية "، **مجلة جامعة دمشق** ، المجلد 27 ، العد الأول + الثاني ، 2011.

11) مقابلة أجريت مع الصحفي رمضان جعفري معد ومقدم برنامج من بلديتنا يوم 2020/02/04، على الساعة الحادي عشر (11:00) صباحا بمقر جامعة أدرار.

12) مقابلة أجريت مع مديرة الإذاعة الجهوية بادرار بتاريخ 2020/02/03، على الساعة العاشرة (10:00) صباحا بمقر الإذاعة الجهوية بادرار .

13) –وليد حسن الحديثي، **الإعلام الدولي وبعض إشكاليات الخطاب الإعلامي العربي ملاحظات – أراء – مقترحات**، ط.1 ، القاهرة: دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، 2007.

14) وفيق صفوت مختار، **وسائل الاتصال والاعلام وتشكيل وعي الاطفال والشباب**، القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 2008.

الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها في الجزائر

د. رضا شوادرة، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سطيف 2.

أمينة زرداني، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سطيف 2.

chouadra.ridha@yahoo.fr
zerdaniamina150@gmail.com

E-government and ways to implement it in Algeria

Abstract

The e-government has become an imperative necessity that must be sought to implement it, as states no longer have any other choice but to go towards implementing this concept and activating it at the level of their governmental sectors, with the aim of facilitating the work of their departments and improving Its performance and raising its efficiency in all political, economic and social fields, Algeria is considered one of the countries that rushed to adopt this concept, as it sought to take a set of measures and decisions in the context of the transition towards e-government, which paved the way for the launch of the e-Algeria 2013 project.

From this standpoint, this research aims to build a comprehensive framework on e-government, which will be the starting point for research on the extent of Algeria's readiness to implement the Algeria e-project "and the obstacles that hinder its implementation on the ground, through three main axes; In the first axis of what e-government is, then in the second axis we will review the reality of the shift towards implementing the e-government project in Algeria, the disposal in the end to restrict indicators of Algeria's readiness from the development of the e-government project.

Keywords: The E-government, Algeria e-project 2013, public service.

الملخص:

أصبحت الحكومة الإلكترونية ضرورة حتمية يجب السعي لتطبيقها، حيث لم يعد أمام الدول خيار آخر الا التوجه نحو تطبيق هذا المفهوم وتفعيله على مستوى قطاعاتها الحكومية، بهدف تسهيل عمل اداراتها وتحسين أداءها ورفع كفاءتها في كافة المجالات السياسية والاقتصادية والاجتماعية، وتعتبر الجزائر واحدة من بين الدول التي سارعت إلى تبني هذا المفهوم، حيث سعت إلى اتخاذ مجموعة من الإجراءات والقرارات في سياق التحول نحو الحكومة الإلكترونية، الأمر الذي مهد إلى إطلاق "مشروع الجزائر الإلكترونية 2013".

ومن هذا المنطلق، يهدف هذا البحث إلى بناء تأطير شامل عن الحكومة الإلكترونية، والذي سيكون نقطة الانطلاق نحو البحث في مدى جاهزية الجزائر من تطبيق "مشروع الجزائر الإلكترونية" والمعوقات التي تحول أمام تطبيقه على أرض الواقع، من خلال ثلاث محاور رئيسية؛ حيث سنطرق في المحور الأول لماهية الحكومة الإلكترونية، ثم في المحور الثاني سنستعرض لواقع التحول نحو تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر لنخلص في الأخير إلى تقييم مؤشرات جاهزية الجزائر من تطوير مشروع الحكومة الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، "مشروع الجزائر الإلكترونية 2013"، مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية.

المقدمة

ان التحول نحو تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية كأسلوب جديد في إدارة العلاقات بين الأجهزة الحكومية أصبح من الأمور الضرورية التي تسعى الدول الى تحقيقها من اجل مواكبة التطورات العالمية في مجال الخدمات العمومية، حيث أصبح مطلب ملح للحكومات على مختلف اشكالها من اجل الارتقاء بأداء مؤسساتها الى اعلى مستويات، وذلك باعتمادها على وسائل الاتصال الحديثة التي تتسم بالكفاءة والسرعة في تقديم الخدمات الموجهة للمواطن.

وتعتبر الجزائر واحدة من بين هذه الدول التي سارعت إلى تبني هذا المشروع، حيث سعت إلى اتخاذ مجموعة من الإجراءات والقرارات في سياق التحول نحو الحكومة الإلكترونية، الأمر الذي مهد إلى إطلاق "مشروع الجزائر الإلكترونية 2013" الذي يندرج ضمن المشاريع التنموية التي تتبناها الحكومة الجزائرية من أجل تعزيز كفاءة وفعالية قطاعها العام، فضلا عن تطوير خدماتها العامة في مختلف مجالات الحياة.

وبناءً على ما سبق تتبلور إشكالية دراستنا على النحو التالي:

الى أي مدى وفقت الجزائر في تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية؟ وكيف أثر ذلك على واقع الخدمة العامة في الجزائر؟

ومن هذا التساؤل تتفرع التساؤلات التالية:

1. ما مفهوم الحكومة الإلكترونية؟
2. ماهي متطلبات ومراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية؟
3. كيف أثر "مشروع الجزائر الإلكترونية" على واقع الخدمة العمومية في الجزائر؟
4. ماهي المعوقات والتحديات التي تحول دون تجسيد مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر؟

في ضوء الإشكالية المطروحة تم تحديد الأهداف التالية التي تسعى الدراسة إلى بلوغها:

- تقديم عرض مفاهيمي للحكومة الإلكترونية.
- تحديد متطلبات وطرق تنفيذ الحكومة الإلكترونية والتحديات التي تواجهها على المستوى العملي.
- معرفة واقع وآفاق الحكومة الإلكترونية في الجزائر.
- إبراز أهم إنجازات الجزائر في مجال إرساء الحكومة الإلكترونية.

وسيتم الإجابة عن إشكالية الدراسة من خلال التطرق إلى ثلاث محاور أساسية هي كالتالي:

المحور الأول: تطرقنا فيه إلى دراسة موضوع الحكومة الإلكترونية من كل جوانبها النظرية والتطبيقية.

المحور الثاني: خصصناه إلى دراسة واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر، من خلال التعريف بمشروع الجزائر الإلكترونية وأهم الأهداف التي يتضمنها، وأبرز الإنجازات التي حققتها الجزائر في هذا المجال.

المحور الثالث: حاولنا أن نقيس فيه مدى جاهزية الجزائر في تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية، من خلال الاعتماد على مؤشرات تنمية الحكومة الإلكترونية للأمم المتحدة، لنخلص في الأخير إلى أهم المعوقات والتحديات التي تقف في وجه تطبيق هذا المشروع.

1. ماهية الحكومة الإلكترونية

يركز هذا المحور على الجوانب المرتبطة بالحكومة الالكترونية، من خلال محاولة ضبط ما قدم من تعاريف والأسباب التي أدت بالحكومات الى تطبيقها، إضافة الى استعراض الشروط اللازمة لجاهزية أي دولة لتطبيقها والمعوقات التي تعترض تطبيقها بشكل أفضل.

1.1. مفهوم الحكومة الإلكترونية

يعتبر مصطلح الحكومة الالكترونية من المصطلحات العلمية المستحدثة، حيث يطلق عليها العديد من التسميات والألفاظ، قد تتشابه وتختلف في بعض الجوانب، ولكنها في المحصلة تدل على مجال واحد مثل: الحكومة الرقمية Digital Government، والديمقراطية الالكترونية E-Democracy، الأعمال الالكترونية E-Business،[1] والإدارة الإلكترونية E-Management ..الخ، ويشير مصطلح الحكومة الالكترونية الى العملية التي يتم بها انجاز مختلف الأنشطة والخدمات العامة بين الجهات الحكومية بطريقة معلوماتية، تعتمد على استخدام شبكات الاتصال، ومواقع الأنترنت، لضمان توفير خدمة حكومية مميزة للمواطنين.

فقد عرفتها الأمم المتحدة لعام 2002 بأنها: "استخدام الإنترنت والشبكة العالمية العريضة لتقديم معلومات وخدمات حكومية للمواطنين".[2]

كما عرفها البنك الدولي عام 2005 بأنها: "عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من اجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات للمواطن

---

[1] منال أحمد عاطي الصاعدي، **نظام الحكومة الإلكترونية في الأحوال المدنية بمحافظة جدة – دراسة تقويمية** (بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في علم المعلومات، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبد العزيز، بغداد، 2012) 19.

[2] خولة رشيد حسين، **الأبعاد الاقتصادية للحكومة الإلكترونية**، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 30، 2014 02.

ورجال الأعمال، من خلال تمكينهم من الوصول إلى المعلومات قصد القضاء على الفساد داخل هذه المؤسسات".[1]

بينما تعرفها المنظمة العربية للتنمية الإدارية لعام 2004: " بأنها استخدام وسائل المعلومات والاتصال لتغير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الاعمال مع مختلف المؤسسات الحكومية".[2]

ولقد عرفها "عبد الفتاح مراد" في كتابه الحكومة الإلكترونية: بأنها " مشروع تسعى من خلاله الدولة إلى إدارة مؤسساتها وتقديم كل خدماتها إلكترونيا، وينظر لها على أنها ثورة في التفكير والتنفيذ وثورة للقضاء على هدر الوقت والجهد والموارد".[3]

في ضوء ما تقدم، يمكن القول بأن الحكومة الإلكترونية أو كما تسمى E-Gov هي ببساطة استخدام الوسائل الالكترونية في ربط المؤسسات الحكومية ببعضها البعض وربط مختلف خدماتها بالمؤسسات الخاصة والمواطنين عموما من أجل وضع المعلومة في متناول الجميع، وذلك لخلق علاقة تتصف بشفافية والفعالية والسرعة والدقة.

2.1. مبررات التحول نحو الحكومة الإلكترونية

ان التحول نحو الحكومة الالكترونية كأسلوب جديد في إدارة العلاقات بين الأجهزة الحكومية، أصبح من الأمور الضرورية التي تسعى الدول الى تحقيقها من اجل مواكبة التطورات العالمية في مجال الخدمات العامة حيث أصبح مطلب ملح للحكومات على مختلف اشكالها من اجل الارتقاء بأداء مؤسساتها الى اعلى مستويات وذلك باعتمادها على وسائل الاتصالات الحديثة بهدف توفير الوقت والجهد والتكلفة، بالإضافة الى سرعة انتشار المعلومة المقدمة من الأجهزة الحكومية الى المستفيدين منها.

فمن اهم مبررات التحول من الحكومة التقليدية الى الحكومة الإلكترونية ما يلي:[4]

- الضغوط الملقاة على عاتق الحكومة حول ضرورة تلبية حاجات المواطنين بكل كفاءة وفاعلية.
- رفع كفاءة الأداء الحكومي للاندماج في النظام العالمي من اجل مواكبة نظم المعلومات الحديثة المتبعة.
- تغيير الصورة التقليدية للحكومة والتي تتمثل في النمط البيروقراطي والروتين والبطء في تقديم الخدمة.

---

[1] مريم خالص حسين، **الحكومة الالكترونية**، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، بغداد،2013، 443.

[2] تقرير المنظمة العربية للتنمية الإدارية لعام 2004، **الحكومة الإلكترونية في الوطن العربي لعام 2004**.

[3] مراد عبد الفتاح، **الحكومة الإلكترونية**، (مصر : شركة البهاء)، 24.

[4] العياشي زرزار، **مبادئ واستراتيجيات إرساء الحكومة الالكترونية**، مجلة الفقه والقانون، العدد 20، 2014، 89.

- تسهيل تدفق وسريان الأعمال بشفافية وسهولة عالية.
- ضرورة اشراك المواطن في عملية الرقابة والمساءلة واتخاذ القرار.
- الإسهام في عملية النمو الاقتصادي للبلاد من خلال التوجه نحو التجارة الإلكترونية.
- دعم المشاريع الحكومية بين القطاعات الحكومية وقطاعات الأعمال بما يخدم الاقتصاد الوطني.
- تحسين نوعية وجودة وسرعة الخدمات المقدمة من طرف المؤسسات الحكومية من اجل كسب رضا الجمهور.

3.1. مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية

تسعى معظم الحكومات في العالم نحو تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية، وذلك من خلال المرور على عدة مراحل، حيث تختلف كل مرحلة عن سابقتها:[1]

- المرحلة الأولى (مرحلة النشر): تتمثل في الجهود الأولية للمؤسسات الحكومية للتعريف بنشاطاتها وطرق عملها وفي نوعية الخدمات التي تقدمها الى المواطنين عبر موقع ويب خاص بها، وبذلك يكون المواطن على اطلاع بكل ما هو جديد.
- المرحلة الثانية (مرحلة التفاعل والتبادل): في هذه المرحلة يتم إحالة جزء من اعمال المؤسسة الحكومية الى المواطن من اجل انجاز الخدمة، وهو ما يساعد على تقليص تكاليف المؤسسة والسرعة في أداء الخدمة ومثال ذلك تحميل الاستمارات من الانترنت وملئها الكترونيا وارسالها الى موقع خاص بالمؤسسة.
- المرحلة الثالثة والرابعة (مرحلة التحويل والتكامل): في هذه المرحلتين يجري توثيق جميع المعلومات التي تحتاجها دوائر الدولة ومؤسساتها حول هوية المواطن من اسمه وتاريخ ومكان ميلاده وغيرها في موقع ويب حكومي واحد، وذلك بهدف تمكين العاملين في المؤسسات المختلفة من الاتصال فيما بينهم من جهة، وفي تعزيز الشفافية في العلاقة بينها وبين المواطنين ورجال الأعمال من جهة أخرى.

---

[1] الياس شاهد والحاج عرابة وعبد النعيم دفرور، **تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر**، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، العدد 03، 2016، 125.

4.1. متطلبات التحول نحو تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية

ان مشروع الحكومة الإلكترونية شأنه شأن أي مشروع آخر يحتاج الى تهيئة البيئة المواتية لطبيعة عمله كي يتمكن من تنفيذه على ارض الواقع، ولنجاحه لابد من توفر العديد من المتطلبات التي تساهم في تقديم خدمة مميزة للمواطن، ومن أهم هذه المتطلبات نذكر ما يلي:[1]

- توفر الإرادة السياسية عند صانعي القرار للشروع في تطبيق المشروع.
- إعداد وتطوير القيادات الإلكترونية.
- توفر الوسائل الإلكترونية اللازمة مثل: أجهزة الكومبيوتر، الهاتف وغيرها.
- اعداد وتهيئة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وذلك بتوفر نظام معلوماتي شامل يراعي إمكانية تبادل المعلومات والاتصالات بين أجهزة الحكومة المختلفة وبين طالب الخدمة ومتلقيها.
- توفر العنصر البشري المؤهل والمدرب.
- وجود بيئة تشريعية مناسبة تعنى بحماية المعلومات.
- الكلفة المالية المتوقعة لإقرار وتنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية، سواء من موازنة الدولة أو تمويل أجنبي كافٍ لضمان تحقيق المشروع بكامل مراحله.
- استخدام التقنيات الأمنية المستحدثة كتشفير والتوقيع الرقمي والبصمة والشهادات الرقمية من اجل تأمين المواقع الإلكترونية من الجرائم المعلوماتية كعمليات التزوير، انتهاكات الخصوصية والتجسس وغيرها.

5.1. معوقات التحول نحو تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية

إن السعي من أجل تطبيق وتنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية ليس بالأمر السهل، لأن الوصول إلى هذا المسعى يعترضه مجموعة من العقبات والمعوقات التي يجب على المسؤولين أخذها بعين الاعتبار، حيث تتمثل أهم هذه المعوقات فيما يلي:[2]

المعوقات الفنية والقانونية: وتتمثل فيما يلي:

---

[1] لمياء خزار، **الحكومة الإلكترونية** (أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في القانون، تخصص قانون إداري وإدارة عامة، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2018)، 62-71.

[2] عبد الله الحاج سعيد، **تقييم نظام الحكومة الإلكترونية في الجزائر**، معهد العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر، مجلة الإنسان والمجال، العدد 2، 2015، 13.

- عدم اعتماد الوثائق الإلكترونية بدل الوثائق الورقية في التعاملات التي تتعلق بإبرام العقود وتنظيم المناقصات وتوثيق الحقوق والالتزامات.
- غياب الأطر القانونية التي تحدد شروط العمل والتعاون داخل الإدارات الإلكترونية.
- غياب التشريعات التي تحد من الجرائم المعلوماتية مثل سرقة بطاقات الائتمان والتوقيع وغيرها.

المعوقات السياسية والإدارية: ونشملها فيما يلي:

- استمرار النظم البيروقراطية في المؤسسات الحكومية وعجزها عن إحداث التغيرات على مستوى الهياكل التنظيمية.
- غياب الرؤية الاستراتيجية بشأن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بما يخدم التحول نحو الحكومة الإلكترونية.
- غياب الإدارة السياسية الداعمة لعملية التحول نحو تطبيق التكنولوجيا الحديثة في العمل الحكومي.
- تعقيد الإجراءات الإدارية وانعدام التخطيط والتنسيق بين المؤسسات الحكومية.

المعوقات البشرية: ونوجزها فيما يلي:

- انعدام الخبرة والكفاءة في تقديم الخدمات الإلكترونية.
- انخفاض مستوى التعليم وغياب الوعي الثقافي بأهمية استخدام التقنيات الحديثة.
- عدم تطور طرق تقييم الخدمات التي تقوم بها الكوادر البشرية.

المعوقات المالية: وتتمثل في:

- قلة الموارد المالية اللازمة لتمويل البنية التحتية التي تحتاجها عملية التحول من أجهزة وبرامج تطبيقية.
- عدم وجود مخصصات مالية كافية لتدريب العاملين في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- ارتفاع تكاليف الصيانة وغياب المختصين في هذا المجال.

2. واقع التحول نحو تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

تعتبر الحكومة الإلكترونية في البلدان العربية تجربة فتية، تأتي في سياق مواكبة التحولات الدولية التي شهدها العالم منذ مطلع القرن العشرين في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، حيث بادرت العديد من الدول للاستفادة من هذه التقنيات للتحول نحو الحكومة الإلكترونية من أجل التغلب على المعوقات

والمشكلات التي تحد من فعالية أدائها الحكومي، والجزائر من بين هذه الدول التي سارعت إلى تبني هذا المشروع، حيث أطلقت "مشروع الجزائر الإلكترونية 2013" الذي يندرج ضمن المشاريع التنموية التي تتبناها الحكومة الجزائرية من أجل تعزيز كفاءة وفعالية القطاع العام، فضلا عن تقديم خدمات مميزة للمواطن.

وانطلاقا مما سبق، سنحاول في هذا المحور أن نقيس مدى جاهزية الجزائر في تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية، من خلال التعريف بمشروع الجزائر الإلكترونية وأهم الأهداف التي يتضمنها، وصولا إلى أهم الإنجازات التي حققتها الجزائر في هذا المجال.

1.2. تعريف بمشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر 2013

يندرج مشروع الحكومة الإلكترونية "الجزائر الإلكترونية 2013" ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبنها الحكومة الجزائرية لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف مجالات الحياة، والذي يرمي الى ترقية نظم المعلوماتية في قطاعات الاتصالات والبنوك والإدارة العمومية وقطاعات التربية والتعليم العالي والشركات من أجل تقديم خدمة مميزة للمواطن.[1]

تم إطلاق مشروع "2008-2013" "E-Algerie" من طرف وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال سنة 2008، حيث تم التشاور فيه من قبل المؤسسات الحكومية والخواص والمتعاملين الاقتصادين وجميع مراكز البحث التي تنشط في مجال العلوم والإعلام والاتصال لمدة ستة أشهر بمشاركة ثلاثمائة شخص.[2]

يهدف المشروع إلى عصرنة الخدمات العمومية وتقريبها من المواطن الجزائري، وذلك من خلال ربط مختلف مؤسسات الدولة الجزائرية وجميع القطاعات الحكومية والقطاعات الخاصة ذات الاتصال المباشر بالمواطنين بشبكة وطنية حكومية تسمح بتواصل فيما بينها، ويعتبر الوزير "حميد صالح" الأب الروحي للمشروع، الذي شرع في تطبيقه فور وصوله الى وزارة البريد وتكنولوجيا الاتصال والإعلام.

ولدعم المشروع، قامت الحكومة الجزائرية بتنصيب لجنة وزارية سميت بـ "اللجنة الإلكترونية" تضم ممثلين من كل الوزارات برئاسة رئيس الحكومة، مكلفة بمتابعة تطبيق برنامج المشروع على مراحل متقدمة، يتم عرض نتائجها سنويا من بداية المشروع 2008 إلى غاية استكماله في 2013 على أقصى تقدير، كما تم تدعيمها بلجنة فنية لقيادة مجمع المعلومات تضم مجموعة من الخبراء المختصين في تقنيات تكنولوجيا الإعلام والاتصال من أجل تسهيل النفاذ للأنترنت.

---

[1] عيسات عيني، **التوجه نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر من خلال مشروع الجزائر الإلكترونية 2013**، المجلة الجزائرية للدراسات السياسية، العدد الثامن، 2017، 86.

[2] إلياس شاهد، مرجع سابق، 130.

2.2. أهداف مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

تشير الوثيقة المتضمنة نص "الجزائر الإلكترونية 2013" والتي تضم ثلاثة عشر فصلا مرفقة بمقدمة وخاتمة العديد من الأهداف، حيث يعالج كل هدف المحاور الكبرى الواجب إنجازها والتي تنصب حول تكثيف استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية والمؤسسات الاقتصادية وغيرها، وتتمثل الأهداف الكبرى التي تضمنتها الوثيقة في النقاط التالية:[1]

- عصرنة الإدارة العامة من خلال ادخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين ومجمع الأعمال.
- مكافحة البيروقراطية التي تكبح التنمية في البلاد.
- تطوير الكفاءات البشرية.
- تهيئة الإطار القانوني والتشريعي للحكومة الإلكترونية.
- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات الحياة.
- الدفع بالاقتصاد الرقمي من خلال تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الشركات.
- تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال الإعلام والاتصال عن طريق تكثيف نشاطات البحث والتطوير والإبداع.
- منح الأولوية للتكوين العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

3.2. برنامج عمل تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

يتمثل برنامج عمل تنفيذ "مشروع الجزائر الإلكترونية 2013" في:[2]

برنامج تطوير التشريعات: يتضمن إعداد نظام قانوني يعمل على سن التشريعات التي تنظم المعاملات الحكومية الإلكترونية.

- برنامج تطوير البنية المالية: يعمل على تطوير المؤسسات الحكومية ماليا.
- برنامج التطوير الإداري والتنفيذي: يهدف إلى تطوير أساليب العمل الإداري في الجهات المقرر استخدامها في المعاملات الإلكترونية.

---

[1] E-Algérie, **Synthèse de la Stratégie du gouvernement**, décembre 2008.

[2] بلال شيخي وسامية فقير وخديجة شيخي، **كيف يمكن للإدارة الإلكترونية أن تساهم في ترشيد خدمة الصحة العمومية في الجزائر**، ورقة بحثية منشورة في المؤتمر الدولي حول الإدارة الإلكترونية بين الواقع والحتمية، جامعة البليدة 2 الجزائر 06-08-2017، 04-05.

- برنامج التطوير الفني: استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات الحكومية لتطوير القدرات البشرية المؤهلة لتنفيذ المشروع.
- برنامج تنمية الكوادر البشرية: يهدف إلى تطوير فكر القيادات الحكومية وعلى تدريب فرق العمل كل حسب اختصاصه.
- برنامج الإعلام والتوعية: توعية المواطن بمزايا التحول إلى المجمع الرقمي وكيفية الاستفادة من المشروع.

4.2. مجالات تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

لقد سعت الجزائر جاهدة منذ إطلاقها لـ "مشروع الجزائر الإلكترونية 2013" إلى ترقية قطاعاتها العمومية من خلال رقمنه الإدارات سواءً بمراكز الدولة أو بقطاع العدالة أو في المؤسسات التربوية والصحية، وهذا بهدف تحسين الخدمات العمومية في كل القطاعات الحكومية.

ولعل من أهم الخطوات التي بدأت تتجسد على أرض الواقع في تفعيل التحول نحو الحكومة الإلكترونية في الجزائر نذكر ما يلي:

على مستوى الحكومة:

تمكنت الحكومة الجزائرية من إنشاء شبكة حكومية داخلية إلكترونية RIG وهي نظام شامل يضم مجموعة من الوسائل الحديثة التي تسمح باتصال بين مختلف الوزارات والمؤسسات الحكومية، ومن أهم الخدمات التي تقدمها هذه الشبكة نجد:

- البريد الآمن والموحد بين الإدارات الحكومية.
- تسيير الدليل السنوي.
- نشر وتوزيع الوثائق.

على مستوى وزارة الداخلية والجماعات المحلية (مشروع البلدية الإلكترونية):[1]

تمكنت الحكومة الجزائرية من إنشاء موقع ويب خاص بكل بلدية يسمح بإدخال وحفظ المعلومات والبيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من عقود ووثائق على قاعدة بيانات متطورة، حيث دشنت أول تجربة للبلدية الإلكترونية في 2011 في المقر الفرعي الإداري بباتنة، ومن بين الوثائق التي يمكن للمواطن الجزائري الحصول عليها إلكترونيا دون التنقل إلى المقر الرئيسي للحالة المدنية نذكر:

---

[1] إلياس شاهد، مرجع سابق، 133-134.

- شهادة الميلاد (S12).
- شهادات الزواج والوفاة.
- الوثائق البيو مترية وإجراءات الحصول عليها (بطاقة التعريف البيو مترية، جواز السفر البيو متري، البطاقة الرمادية ورخصة السياقة البيو مترية).
- التسجيل الإلكتروني للحج.

قطاع العدالة:

من الإنجازات المحققة على مستوى قطاع العدالة نذكر:

- إنجاز أرضية الأنترنت ISP.
- إنشاء موقع ويب للمجالس القضائية الذي يرمي الى تزويد المواطنين بنشاطات هذا المجلس.
- إنشاء بوابة القانون التي مهمتها نشر الوثائق التشريعية والاتفاقيات والمعاهدات الدولية.
- إنشاء مركز وطني للسوابق العدلية (شهادة السوابق العدلية 03).
- إنشاء نظام تسير ومتابعة الملفات القضائية الخاصة بالمتهم ومحاميه.
- اعتماد السوار الإلكتروني كبديل للحبس المؤقت الذي يمكن السلطات القضائية من تحديد أماكن المتهمين عن بعد.

قطاع التربية والتعليم:[1]

إنشاء المدرسة الافتراضية "تريتيك" التي تمثل فضاء بيداغوجي افتراضي للتعلم عن بعد، تسمح لجميع تلاميذ المتوسط والثانوي من متابعة دروسهم والاطلاع على مواضيع الامتحانات والنتائج، كما يسمح للأولياء من متابعة توقيت الدروس والغيابات والعطل.

مجال الضمان الاجتماعي:

سعى وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي إلى عصرنة قطاعاتها من خلال استحداث أنظمة جديدة تتمثل في البطاقة الإلكترونية التي تسمى "بطاقة الشفاء"، التي تحوي بداخلها معلومات إدارية طبية للمؤمن الاجتماعي وذوي الحقوق، وكان الهدف من وراء هذا التحول هو تحسين وتيرة معالجة ملفات التعويض والتحكم الجيد في المصاريف الصحية وتسهيلها للمستفيدين.

قطاع البريد:[1]

---

[1] عبد القادر عبان، **تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر: دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة** (أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع، تخصص إدارة وعمل، بسكرة، 2016)، 103.

من الإنجازات المحققة على مستوى قطاع البريد والاتصالات نذكر:

- بطاقة المغناطسية الصفراء لسحب الأموال من جهازي DAB & GAB.
- تقديم خدمة رصيدي لزبائن عبر شريحة الهاتف موبيليس.
- بطاقة الدفع الإلكتروني (البطاقة الذهبية) التي تسمح بإجراء المعاملات المالية عبر الأنترنت، وبسحب الأموال عبر موزع الآلي GAB.

في قطاع الأمن:[2]

من الإنجازات المحققة على مستوى قطاع الأمن نذكر:

- تزويد جهاز الشرطة بأجهزة كشف المتفجرات والمعادن وأجهزة الحاسوب الشخصي الجيبي.
- إنشاء الدوريات الذكية للأمن المزودة برادار يعمل بنظام القارئ الآلي للوحدات.

3. تقييم تجربة الجزائر في تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية

سنحاول في هذا المحور أن نقيس مدى جاهزية الجزائر في تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية، من خلال الاعتماد على مؤشرات تنمية الحكومة الإلكترونية للأمم المتحدة، لنشير في الأخير إلى أهم المعوقات والتحديات التي تقف في وجه تطبيق هذا المشروع.

1.3. مؤشر التنمية والجاهزية للحكومة الإلكترونية (EGDI) في الجزائر

إن التقييم العام للجاهزية الإلكترونية لأي دولة يتم من خلال مؤشرات تطور الحكومة الإلكترونية، الذي يصدر من طرف قسم الإدارة العامة وإدارة التنمية التابع لإدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية للأمم المتحدة، حيث يجري دراسة استقصائية لـ 193 دولة في العالم كل سنتين وفقا لثلاثة مؤشرات أساسية (مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية، مؤشر تقديم الخدمات الحكومية، ومؤشر رأس المال البشري)، ومن خلال تصنيف الجزائر خلال السنوات 2008-2018 يمكننا قياس فعالية الإجراءات التي اتخذتها الحكومة في سبيل تجسيد "مشروع الجزائر الإلكترونية (أنظر الجدول 01):

---

[1] إلهام يحياوي، **الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات**، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة باتنة مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 16، 2016، 47.

[2] مرجع نفسه، 48.

الجدول (01): مؤشرات تنمية الحكومة الإلكترونية في الجزائر خلال الفترة 2008-2018

المؤشر	القيمة					
	2008	2010	2012	2014	2016	2018
مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية	0.033	0.1248	0.1812	0.1989	0.1934	0.3889
مؤشر رأس المال البشري	0.7114	0.7377	0.6463	0.6543	0.641	0.6640
مؤشر تقديم الخدمات الإلكترونية	0.2241	0.0984	0.2549	0.0787	0.0652	0.2153

المصدر: من اعداد الباحثين انطلاقا من تقارير الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية لسنوات 2018/2016/2014/2012/2010/2008 المتوفرة في موقعها الرسمي:www.unpan.org/e-government

فحسب تقييم هذه المنظمة يظهر أن الجزائر حققت نتائج ملموسة مقارنة بسنة 2016 على مستوى مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية EGDI لسنة 2018، حيث نلاحظ أن مؤشر الخدمة الإلكترونية OSI شهد تغيرات ملحوظة لسنة 2018 إذ وصل للمستوى 0.2153، وهذا يدل أن الجزائر لا زالت تعاني من نقص في الخدمات الإلكترونية مقارنة مع دول العالم، والذي يرجع إلى تذبذب المواقع الرسمية الحكومية وقطاعتها الوزارية.

وإذا جئنا إلى مؤشر رأس المال البشري HCI؛ نجد أنه في سنة 2010 عرف ارتفاع قدر بـ 0.7377 لينخفض بعدها حتى يصل سنة 2018 إلى 0.6640، وما يلاحظ من هذا المؤشر أن الجزائر أحدثت نقلة نوعية في رفع درجة التعلم والقضاء على الأمية.

أما إذا انتقلنا إلى مؤشر الثالث المتمثل في مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية TII نلاحظ حسب الجدول أن قيمة المؤشر مرتفعة جدا مقارنة بسنوات الأخرى، حيث وصل الى مستوى 0.3889 لسنة 2018، ويعتبر هذا المؤشر من أحسن المؤشرات التي حققتها الحكومة الجزائرية في تطوير هذا القطاع.

الجدول 02: ترتيب الجزائر عالميا وفقا لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية خلال فترة 2008-2018

المصدر: من اعداد الباحثين.

وبحسب دراسة تنمية الحكومة الإلكترونية الصادرة في عام 2018 عن إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية التابعة للأمم المتحدة، حققت الجزائر قفزة نوعية في المؤشر الكلي لتنمية الحكومة الإلكترونية، إذ انتقلت من المركز 150 في عام 2016 إلى المركز 130 في عام 2018 على مستوى الترتيب العالمي (أنظر الجدول 02).

2.3. معوقات تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

من خلال الدراسة السابقة التي تطرقنا فيها إلى دراسة مؤشرات تنمية الحكومة الإلكترونية في الجزائر

العام	2008	2010	2012	2014	2016	2018
الترتيب العالمي	121	131	132	136	150	130

خلال الفترة الممتدة من سنة 2008 إلى غاية 2018، والتي يفترض أن تظهر فيها ملاح نجاح المشروع الذي تم التأسيس له في سنة 2008، وبرغم من تقدم الجزائر في الترتيب العالمي على 20 دولة، الا أنها لا تزال متأخرة في هذا المجال، وهذا ما يؤكد أن هذا المشروع تعترضه العديد من التحديات والمعوقات برغم الجهود التي تبذلها الدولة في هذا الإطار، ويمكن تلخيص أهم هذه المعوقات في النقاط التالية:

- غياب الإرادة السياسية والاستراتيجيات الموجهة لعملية التحول.
- التأخير في تطوير البنية التحتية للاتصالات
- محدودية وتذبذب المواقع الحكومية عبر شبكة الأنترنت، حيث لا يزال المواطن الجزائري متأخر في استخدام هذه التقنية وتوظيفها على نطاق واسع بما يخدم مطالبه.
- غياب التنسيق بين المؤسسات الحكومية، واستمرار بعض الإدارات في بعض المناطق على العمل وفق النمط البيروقراطي في تقديم الخدمة للمواطن.
- غياب النظم القانونية والتشريعات المنظمة للأعمال الإلكترونية.
- تخوف المواطن الجزائري من استخدام البطاقات الإلكترونية في التعاملات المالية والتجارية بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الإلكتروني.
- ضعف الموارد المعتمدة في عملية الاستثمار في تقنيات المعلومات خاصة من ناحية المال والأجهزة.

نتائج الدراسة:

من خلال تطرقنا لموضوع الحكومة الإلكترونية ومدى نجاحها في الجزائر، توصلنا إلى النتائج التالية:

- إن الحكومة الإلكترونية في الجزائر بنمطها الحالي لم تصل إلى الصيغة المطلوبة، إذ لازالت تفتقر إلى التطوير في الكثير من جوانبها، كونها ليست فقط توظيف الأجهزة والتقنيات الحديثة على المؤسسات والإدارات الحكومية، بل الأمر يتطلب توفر رؤية استراتيجية واضحة من قبل القيادات السياسية بغية الوصول إلى الأهداف المسطر عليها في البرنامج، بالإضافة إلى تطوير البنية التحتية التي تعتبر الحجر الأساس والأرضية الثابتة التي يقوم عليها نجاح أو فشل هذا المشروع، فضلا عن تأهيل المواطن الجزائري في كيفية التعامل مع هذه التقنيات، باعتبارها الدعامة الأساسية لإرساء هذه الاستراتيجية.
- تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر التي هي في إطار التحضير للمشروع ليس بالأمر المستحيل، فقط الأمر يتطلب بعض من الجهود الحكومية للتغلب على المعوقات التي تحول دون نجاح المشروع، من خلال تفعيل دور القطاع الخاص والعنصر البشري في عملية التحول بما يخفف العبء عن كاهل الحكومة، ويشجع على الاستثمار في مجال المعلوماتية.

قائمة المراجع:

المراجع باللغة العربية:

- الكتب:

1. عبد الفتاح، مراد، "الحكومة الإلكترونية"، مصر: شركة البهاء.

- الرسائل الجامعية:

1. خزار، لمياء، "الحكومة الإلكترونية"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في القانون تخصص قانون إداري وإدارة عامة، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2018.
2. عاطي، الصاعدي، منال أحمد، "نظام الحكومة الإلكترونية في الأحوال المدنية بمحافظة جدة – دراسة تقويمية"، بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في علم المعلومات، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبد العزيز، بغداد، 2012.
3. عبان، عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر: دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع، تخصص إدارة وعمل بسكرة، 2016.

▪ المقالات

1. الحاج سعيد، عبد الله، "تقييم نظام الحكومة الإلكترونية في الجزائر"، معهد العلوم الإنسانية والاجتماعية الجزائر، **مجلة الإنسان والمجال**، العدد 2، 2015.
2. خالص حسين، مريم، "الحكومة الالكترونية"، **مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية** بغداد،2013.
3. رشيد حسين، خولة، "الأبعاد الاقتصادية للحكومة الإلكترونية"، **مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية**، العدد 30، 2014.
1. زرزار، العياشي، "مبادئ واستراتيجيات إرساء الحكومة الالكترونية"، **مجلة الفقه والقانون العدد** 20، 2014.
2. شاهد، الياس وآخرون، "تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر"، **المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية**، العدد 03، 2016.
3. شيخي، بلال وآخرون، "كيف يمكن للإدارة الإلكترونية أن تساهم في ترشيد خدمة الصحة العمومية في الجزائر"، ورقة بحثية منشورة في المؤتمر الدولي حول الإدارة الإلكترونية بين الواقع والحتمية، جامعة البليدة 2، الجزائر، 06-08-2017.
4. عيني، عيسات، "التوجه نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر من خلال مشروع الجزائر الإلكترونية 2013"، **المجلة الجزائرية للدراسات السياسية**، العدد الثامن، 2017.
5. يحياوي، إلهام، "الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات"، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة باتنة، **مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير**، العدد 16 2016.

▪ التقارير:

1. تقرير المنظمة العربية للتنمية الإدارية لعام 2004، "الحكومة الإلكترونية في الوطن العربي لعام 2004".
2. تقرير الأمم المتحدة للجاهزية للحكومة الإلكترونية لعام 2008، 2010، 2012، 2014، 2016 2018، متاحة على الرابط:

www.unpan.org/e-government

المراجع باللغة الأجنبية:

1. E-Algérie, Synthèse de la Stratégie du gouvernement, décembre 2008.

الادارة الالكترونية وترقية أداء المرفق العام في الجزائر– البلدية الإلكترونية نموذجا.

أمين بلعيفة ، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة جيجل.

كنزة سيفر، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سطيف 02.

البريد الالكتروني: knztsyfr4@gmail.com

Electronic management and upgrading of public facilities in Algeria - the electronic municipality as a model.

Abstract

In line with the focus on quality of performance, and to meet the growing needs of society, Algeria has adopted the e-municipality project as a communication link between the two parties, and this is in accordance with the approach to upgrading all services provided by bringing management closer to the citizen, improving its productivity and effectiveness and simplifying procedures, and focusing on the quality of services in light of Increasing the volume of public costs, compared to scarce public resources, and the correlation of the size and quality of services provided to citizens.

.Keywords: the general facility in Algeria, the electronic municipality in Algeria, electronic management, digitization.

الملخص:

تماشيا مع التركيز على جودة الأداء، وتلبية لحاجات المجتمع المتنامية، تبنت الجزائر مشروع البلدية الإلكترونية على اعتبارها همزة الوصل بين الطرفين، وهذا وفق مقاربة ترقية كافة الخدمات المقدمة من خلال تقريب الإدارة من المواطن، وتحسين انتاجيتها وفاعليتها وتبسيط الإجراءات، والتركيز على جودة الخدمات في ظل زيادة حجم التكاليف العمومية، مقابل الموارد العمومية النادرة وارتباط حجم ونوعية الخدمة المقدمة بالمواطن.

الكلمات المفتاحية: البلدية الإلكترونية في الجزائر، الإدارة الإلكترونية، المرفق العام في الجزائر، الرقمنة.

المقدمة

لقد أقترن أداء المرفق العام بمفهوم إدارة التنمية، لان الدور التقليدي للإدارة العامة ارتبط بحفظ القانون والنظام أي المحافظة على النشاط الحكومي، أما حديثا ومواكبة لما حملته ثورة المعلومات والاتصالات من تغييرات جوهرية في أساسيات ممارسة المهام الإدارية والتنظيمية، وكدا تقديم الخدمة العمومية من خلال تقليص التكاليف، والتأثير على فعالية المؤسسات الحكومية وتسهيل الاتصال وسرعة

الاستجابة. أصبحت إدارة خاصة بتنمية نشاط الدولة، من خلال مساهمتها بصورة فعالة في صياغة السياسات والخطط والبرامج الكفيلة بتحقيق التنمية، التي كانت أبرز سماتها عصرنة الادرة العمومية من خلال شفافيتها وجودة خدماتها.

والجزائر كغيرها من الدول حرصت على عصرنة اداراتها العمومية فسخرت إمكانيات ضخمة لتحقيق المحاور الكبرى لبرنامج الرقمنة والرقي بمستويات خدماتها، من خلال خلق الفضاء التواصلي بين المواطنين والاطراف المعنية، وتحديد الأهداف والاحتياجات وحتى الالتزامات، خاصة أن المرفق العام في الجزائر مقترن بإشكالية الفساد الإداري، وتفشي السلوكيات المهنية البيروقراطية السلبية والتعقيد الإداري، وغياب منظومة وطنية للتكوين المستمر، مع ضعف محدودية توظيف التكنولوجيا في التسيير الإداري، وانعدام منظور شمولي لتحسين علاقة الإدارة بالمتعاملين معها، وغياب مقاربة تشاركية لتدبير الشأن العام.

مشكلة البحث

لقد ظل مفهوم تقريب الإدارة من المواطن أحد المعايير الأساسية للحكم على نجاح الجهاز الحكومي أو فشله، على اعتبار أن الإدارة هي الوسيط بين من يقرر ومن يستفيد من القرار، لهذا حظيت عملية عصرنة المرفق العام باهتمام كبير، كون التحول نحو الخدمات العمومية الإلكترونية أصبح حتمية علمية واستراتيجية انطلاقا من مواكبة التطور الحاصل في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، والدعوة إلى ترشيد خدمات المرفق العام وتحسينها. وكذا حوكمة المشاريع وضمان التأييد والدعم الجماهيري لها من خلال تبني المنظومة التي يمكن بمقتضاها للمواطنين مراقبة مسار اتخاد القرار والتأثير فيه وذلك بفضل إمكانية النفاد إلى المعلومة العامة.

في إطار البحث عن فاعلية المرفق العام في الجزائر وتحسين علاقته مع مرتفقيه، ما هو دور الإدارة الإلكترونية في تنمية أدائه وتفعيل عملية تقريب الإدارة من المواطن؟

أهداف البحث

حظي موضوع عصرنة المرفق العام في الجزائر بأهمية كبيرة، انطلاقا من كون التحول نحو الخدمات العمومية الإلكترونية أصبح حتمية علمية واستراتيجية، وهذا مواكبة للتطور الحاصل في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، والدعوة إلى ترشيد خدمات المرفق العام وتحسينها. وكذا حوكمة المشاريع وضمان التأييد والدعم الجماهيري لها، من خلال تبني المنظومة التي يمكن بمقتضاها للمواطنين مراقبة مسار اتخاد القرار والتأثير فيه، وذلك بفضل إمكانية النفاد إلى المعلومة العامة.

فرضيات البحث:

وللإجابة على هذه الإشكالية أوردنا الفرضية التالية

-كلما كان الاعتماد على الادرة الالكترونية في تسيير المرافق العامة، كلما أدى هذا إلى عقلنة القرار ما ينعكس ايجابا على تحسين علاقة الادارة بالمواطن.

أهمية البحث:

ان التركيز على تقريب الإدارة من المواطن كمقاربة للتسيير الجديد للمرافق العامة، هي تكريس لكفاءة وفعالية وشفافية الأنشطة الحكومية، والحكم على مختلف خدماتها. والسعي لإيجاد أفضل الأليات لتحسين تقديمها تحقيقا لرضا المواطن، مع التأكيد على ضرورة ان تتماشى طرق تقديم الخدمة العمومية في المرافق العامة وحاجة المستفيدين منها. خصوصا أن الإدارة العامة الجزائرية تمتاز بصعوبة الحصول على المعلومة والبطء في إنهاء المعاملات، لهدا اتجهت اهداف السياسة العامة للجزائر في السنوات الأخيرة نحو بناء مجتمع معلوماتي مواكب للتطورات والتحولات التي فرضتها المتغيرات البيئية المحلية والوطنية، وكدا المدخلات التي حملتها الثورة التكنولوجية الرقمية. معطيات فرضت على الجزائر حتمية الانطلاق من عصرنة الإدارة العمومية، على اعتبار أنها تعبر وتعرف عن نشاط الدولة ومجهوداتها في سبيل تحقيق التنمية.

منهجية البحث:

خلال تناولنا لموضوع الدراسة استخدمنا المنهج الوصفي من خلال التطرق لمفاهيم متغيرات الدراسة، وكذا المنهج التحليلي من خلال تبيان العلاقة بينها، ومن أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة قمنا بتقسيم مداخلتنا إلى ثلاث محاور رئيسة والمتمثلة في:

المحور الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة.

المحور الثاني: الإدارة الإلكترونية تقريب للإدارة من المواطن من خلال حوكمة أداء المرفق اعام.

المحور الثالث: البلدية الإلكترونية في الجزائر.

المحور الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة.

مفهوم الإدارة الإلكترونية

نتيجة لتطور للتطور الذي شهده انتشار المعلومات واستعمال تكنولوجيا الاتصال أصبح من الضروري مواكبة هذا التطور بداية بالتحول من الادارة التقليدية للمهام إلى الإدارة الالكترونية، وتعرف

أنها:" العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود أجل تحقيق أهداف الشركة" [1]

وتعرف كذلك بأنها: «عبارة عن مدخل جديد يقوم على استخدام المعرفة والمعلومات ونظم البرامج المتطورة والاتصالات للقيام بالوظائف الادارية وإنجاز الأعمال التنفيذية واعتماد الأنترنت والشبكات الأخرى في تقديم الخدمات والسلع بصورة إلكترونية بالإضافة إلى تبادل المعلومات بين العاملين في الإدارة وبين الأطراف الخارجية بمت يساعد على اتحاد القرار ورفع كفاءة الاداء وفعاليته".[2]

1- متطلبات الإدارة الإلكترونية:

لتحول من الإدارة التقليدية للمرفق العام نحو الإدارة الإلكترونية وجب توفر ما يلي:[3]

– البنية التحتية: الشبكة الحديثة للاتصالات والبيانات، الهياكل القاعدية

–توفر الإرادة السياسية وتهيئة البيئة اللازمة والمساعدة على العمل

–إيجاد الوسائل الإلكترونية الضرورية للاستفادة من الخدمات الإلكترونية مثلا أجهزة الكمبيوتر.

–صياغة التشريعات النصوص القانونية المنظمة لهذا المجال.

–توفير الأمن الإلكتروني والسرية لحماية المعلومات الإدارية والشخصية وحماية الأرشيف الإلكتروني.

–توفر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالأنترنت إضافة إلى الأسعار المعقولة، قصد تمكين التفاعل بين الإدارة والمواطن وأقصر وقت بأقل جهد وتكلفة.

–التدريب وبناء القدرات وتوفر التمويل اللازم لإجراء الصيانة بصفة دورية للحفاظ على الخدمات.

3–أهداف وأهمية الإدارة الإلكترونية:

الأهمية: لقد حظيت الإدارة الإلكترونية بأهمية كبيرة خصوصا فارق ونوع الخدمة المقدمة ويمكن إجمالها فيما يلي: [4]

---

[1] - نجم عبود، **الإدارة الإلكترونية**. دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض – السعودية، 2004، ص 127.

[2] - محمد الصيرفي، **الإدارة الإلكترونية**. الإسكندرية، دار الفكر الجامعي، 2007، ص13

[3] - جمال مالكي، هارون بو الفول، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل للإدارة المحلية الذكية"، **مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية**. تيسمسيلت،2018، ص ص14-15.

[4] - دراجي المكي، راشدة موساوي،" دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر- دراسة لنموذجين قطاعيين: العدالة ووزارة الداخلية والجماعات المحلية "، **مجلة العلوم القانونية والسياسية**. العدد 17، جانفي 2018، ص26.

–تبسيط الإجراءات لكل الأطراف المعنية: الحكومة، المواطن، ومؤسسات الأعمال وربط الأطراف الثلاث معا

–مكافحة الفساد الإداري وتحقيق الشفافية.

–تحسين وترقية الخدمات العمومية.

–التقليل من التعقيدات الإدارية والإجراءات البيروقراطية التي أثرت على علاقة المواطن بالإدارة، وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.

–تعزيز التنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي، والتوجه نحو تحقيق حاجات المجتمع وتوقعاته بطريقة مرضية، وتحقيق التعليم والتدريب مدى الحياة لتحقيق الابتكار والإبداع.

وقد حددت جامعة الدول العربية سنة 2003 ستة أهداف رئيسية تتصف بها استراتيجيات الحكومة الإلكترونية[1].

- تحقيق كفاءة وعائد أكبر من الاستثمار.
- ضمان النفاد المريح لخدمات الحكومة ومعلوماتها.
- توصيل الخدمات التي تستجيب للاحتياجات العميل.
- التكامل بين الخدمات ذات الصلة
- زيادة إشراك المواطنين في الخدمات.

2– مفهوم المرفــق العام:

1– تعريف المرفق العام:

يرتبط مفهوم المرفق العام عموما بالخدمة التي يقدمها الجهاز الحكومي قصد إشباع حاجات مواطنيه، فيعرفه الفقيه هوريو بأنه:" منظمة عامة تقدم خدمة عامة هامة باستخدام أساليب السلطة العامة."[2] بمعنى مجموع النشاط الذي تقوم به هيئة عامة قصد تحقيق النفع العام.

ويعرفه دولوبارد أنه" كل نشاط يباشره شخص عام بقصد إشباع مصلحة عامة"[3]، خلال هذا التعريف أقترن مفهوم المرفق العام بإشباع حاجات عامة بقصد تحقيق الصالح العام. وعليه يمكن القول إن المرفق

---

[1] – فاتح جاري، فريد بن طالبي، زهير شلال، "متطلبات تحقيق حكومة إلكترونية مع عرض للحالة الجزائرية"، **مجلة الاقتصاد والتنمية**. ص 8.

[2] – محمد علي الخلايلة، **القانون الإداري**. دار الثقافة، الأردن 2015، ص32.

[3] – محمد الصغير بعلي، **القانون الإداري**. دار العلوم للنشر والتوزيع، الجزائر، 2002، ص 206.

العام هو مجموع نشاط المنظمات العامة التي تهدف إلى تقديم خدمات عامة إشباعا لحاجات مواطنيها قصد تحيق المنفعة العامة

2-مبادئ المرفق العام:

تتمثل مبادئ المرفق العام فيما يلي:

- مبدأ المساواة: يقتضي هذا المبدأ المساواة بين المنتفعين من خدمات المرافق العامة وذلك بتمكين المواطنين من الحصول عليها بشكل متساوي

-مبدأ الحياد: لا ينبغي للإدارة التي هي في خدمة الصالح العام أن تمارس على موظفيها أي معاملة تمييزية لاعتبارات مرتبطة بالشخص، وينبغي للمرفق العام أن يبقى محايدا إزاء النظام القائم ويتم فرضه على الإدارة.[1]

-مبدأ المشروعية: يكون سير المرافق العمومية وفقا للقانون المعمول به، ويكون اتخاد القرارات الادارية طبقا لما نصت عليه القوانين النصوص التنظيمية

-مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير والتطور: يقوم هذا المبدأ على أساس تطوير المرفق العام وهذا قصد تكيفه مع مقتضيات الواقع والتأقلم معها انطلاقا من المرونة في معالجة المستجدات.

-مبدأ سير المرفق العام بانتظام: يعني تقديم الخدمات للمواطنين دون انقطاع علما ان هذا الاستمراري يختلف تطبيقه من مرفق عام لأخر بحسب خصوصية نشاط كل واحد.

3-أنواع المرفق العام:

تصنف المرافق العامة إلى: [2]

المرفق العام الإداري: هي المرافق المتصلة بوظائف الدولة السيادية هي تتضمن الانشطة التي لا يمكن مزاولتها من طرف الافراد.

المرفق العام الاقتصادي: هي مرافق حديثة النشأة نسبيا تسبب فيها التطور الاقتصادي ومثال هذا النوع من المرافق المؤسسات الصناعية والمؤسسات التجارية

المرافق العامة المهنية: وهي مرافق تنشأ بقصد توجيه النشاط المهني ورعاية المصالح الخاصة لمهنة معينة وتتم إدارة هذه المرافق بواسطة هيئات أعضاؤها ممن يمارسون هذه المهنة ويخولهم القانون لذلك.[3]

---

[1] - سناء بولقواس، "الإدارة بالقيم كمدخل لدمج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية وتجسيد الجودة"، **مجلة أبحاث قانونية وسياسية**. العدد الثالث، قسم الحقوق جامعة جيجل، ص214.

[2] - عمار عوابدي، **القانون الإداري**. ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1990، ص ص140-142.

[3] - فطيمة سايج ، "الإدارة الإلكترونية كألية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر"، **مجلة نماء الاقتصاد والتجارة**. العدد الربع، ديسمبر 2018، ص76.

المحور الثاني: الإدارة الإلكترونية تقريب للإدارة من المواطن من خلال حوكمة أداء المرفق العام.

1-واقع الإدارة التقليدية للمرفق العام في الجزائر: تميزت الخدمة العمومية في الجزائر بالعديد من الخصائص أبرزها:

-التضخم البيروقراطي والمركزية المفرطة: ونلمس هذا من خلال ما يلي:

-ضخامة الجهاز الإداري وتعقد إجراءات الخدمة العمومية، نتيجة لتداخل المهام والوظائف.

-الضبابية والسرية الغموض الذي يسود عملية اتخاد القرار خلال جميع مراحله ومستوياته.

-سيطرة البيروقراطية من خلال ظواهرها السلبية كتفشي الفساد الإداري والمحسوبية.

-غياب التحديد الواضح لواجبات الإدارة وحقوق المواطن.

-غياب المصداقية والشفافية والجدية والجودة في حل مشاكل المواطن.

-كما ان عملية التحول الديمقراطي في الجزائر أوكلت للوحدات اللامركزية، التي أفرغت الديمقراطية من معناها ورسخت للقطيعة بين الفرد والإدارة من خلال سوء التسيير والانفاق، وأصبح الجهاز الاداري العمومي مستهلكا لمعدل الدخل القومي.[1]

-علاقة الإدارة بالمواطن:

-غياب الجودة والكفاءة في تأدية المهام.

-غياب الثقة بين المواطنين والمرافق العامة التي ساد الانطباع حولها بانتشار الفساد والمحسوبية. –

-غياب الثقة بين المواطنين والمرافق العامة التي ساد الانطباع حولها بانتشار الفساد والمحسوبية.

-غياب مفهوم اشراك المواطن رغم أن كل السياسات التي يتبناها الجهاز الحكومي موجهة لمواطنيها.

-تفشي صور الفساد الإداري كالرشوة.

-بطء الاستجابة وغياب المرونة في التعامل.

2-حوكمة أداء المرفق العام:

يمكن الحكم على حوكمة المرفق العام انطلاقا من التركيز على بعض المؤشرات منا:

أ-الشفافية ومكافحة الفساد:

تميزت الخدمة العمومية الجزائرية بالغموض والتعقيد وتداخل المهام، من خلال سيادة المظاهر السلبية لبيروقراطية الجهاز الإداري التي أنهكت طاقته وأهدرت موارده، وعقدت علاقته مع الموطنين وقضت على

---

[1] – فارس بن علواش بن بادي السبيعي،" دور الشفافية والمسائلة في الحد من الفساد الإداري في القطاعات الحكومية"، (**أطروحة دكتوراه)**،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية ، الرياض 2009-2010، ص ص14-15.

عناصر الثقة بينهما، وبات من الضروري أن تحظى هذه العلاقة بالشفافية وإتاحة سبل الحصول على المعلومة الموثوقة والصحيحة حول نشاط المرفق العام بها، فقد وردت عدة تعاريف للشفافية منها.[1]

تعريف منظمة الشفافية الدولية للشفافية على أنها "الوصول غير المقيد إلى المعلومات الموثوقة وآنية حول القرارات المتخذة"، ويعرفها (أمارتيا صن Amartya sen) على أنها: "الوسيلة لرفع الرفاه العام وتعزيز كفاءة وفعالية الحكومة"

إن عصرنة المرفق العام في الجزائر يجب أن تقترن بالشفافية، لأنها تساهم في وضوح إجراءات تقديم الخدمات العمومية وإتاحة المعلومات حولها للجمهور وفق ثلاث أبعاد رئيسية: [2]

- الإفصاح عن المعلومات وهذا يعني درجة شفافية الهيئات الحكومية فيما يتعلق بالمعلومات الخاصة، الميزانية، برامج التنمية، الإنفاق العمومي.

-تبسيط المعلومات وهو إزالة الغموض عنها والرفع من مستوى وعي المواطنين وفهم القوانين.

-نشر المعلومات على نطاق واسع يشمل جميع المواطنين مع من سن تشريعات، وتكفل حرية انتقال المعلومات.

لهذا فان تبني الرقمنة في إدارة العديد من المرافق العمومية سيسمح ببلوغ خدمة عمومية راقية تم تقليص تدخل العامل البشري فيها إلى أقصى حد مما سيمكن هذا المرفق العام في الجزائر من اضفاء شفافية أكبر على المعاملات الادارية وإحاطتها بكل مؤشرات الفعالية.

ب-المساءلة والرقابة:

تعتبر المساءلة الحجر الأساس في إبراز الأداء الجيد للجهاز الحكومي، ونتيجة لكون الخدمة العمومية للمرافق العامة الموجهة للمواطن هي تعريف بنشاط الأجهزة الإدارية وحكم على أداء القائمين عليها وجب تبني كل السبل الكفيلة لإخضاع سلوك وأداء المسؤولين للمحاسبة والرقابة وتفعيل المساءلة الاجتماعية التي تعني :"أسلوب الإدارة الذي يشرك المواطنين ومنظمات المجتمع المدني ووسائل الا5علام ،وغيرها من الأطراف الفاعلة غير الحكومية في محاسبة أجهزة الحكومة عن قراراتها وأفعالها لاسيما فيما يتعلق باستخدام الموارد العامة وإدارتها" [3] والتي لا يمكن مباشرتها بغياب المعلومة وسهولة الحصول والولوج إليها، إن عصرنة أداء الجهاز الحكومي وشفافية أدائه والتركيز على جودة الخدمة

---

[1]- ابراهيم أوجامع، حسين بومدين،" تعزيز قيم النزاهة والشفافية والمساءلة ومشاركة المواطنين من أجل تحسين الخدمات العامة المحلية"، **المجلة الجزائرية للمالية العامة**. العدد 03، ديسمبر 2013، ص 193.

[2] - نفس المرجع، ص192

[3] - وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، **مجلة الداخلية**. وحدة الطباعة الرويبة، العدد 02، جويلية 2018، ص33.

وترقيتها من خلال التركيز على المساءلة كهدف لتعزيز المصداقية وتحسين تقديم الخدمات والتمكين والاستجابة للاحتياجات والمطالب والمساعدة على مكافحة الفساد وهدر المال العام.

ج –المشاركة وسرعة الاستجابة:

يعتبر تقريب الإدارة من المواطن من المبادئ الأساسية والمفاهيم التي عرفت تداولا كبيرا، ورافقت جل الخطابات والسياسات في الجزائر، على اعتبار الإدارة هي واجهة التعامل مع المواطن فنجاحها مرتبط بمدى اندماجها مع محيطها وتفاعلها معه، ومدى قدرتها على تحقيق التواصل الفعال بين الإدارة والمواطن هذا التداول السلس للمعلومات بينهما من شانه ان يعمم المعلومة وأنواع التسيير المعلوماتي في الخدمة العمومية الذي يهدف إلى أنسنة الإدارة بتقريبها من المواطن.[1]

إن المعلومات والبيانات الصحيحة عن القضايا التي تهم المواطنين تساعد في تكوين رأي اتجاهها، خاصة إذا ما أقترن بسهولة الوصول إليها وتوفر جل ملابستها، فإثارة القضايا ذات الاهتمام المشترك يحقق الحوار المجتمعي والذي يعرف بأنه "حوار ذو اتجاهين بين الهيئة المحلية والمجتمع، يعتمد على تبادل المعلومات بين الطرفين وتقديم مداخلات بين الطرفين وتقديم مداخلات من المواطنين بشأن قضية ما أو وضع سياسات أو تحديد اتخاذ القرار." [2]

إن المرونة التي يتطلبها التعامل مع مختلف المستجدات والتكيف معها وإشراك المعنيين بها يؤدي حتما سرعة الاستجابة وتوجد طريقتان رئيسيتان يمكن من خلالها وصول المواطنين إلى المعلومات التي تحتفظ بها الهيئات العامة:[3]

الإفصاح التفاعلي: عندما يقوم الأفراد بطلب الحصول على المعلومات،

الإفصاح الاستباقي: وهو عندما تقوم الحكومة أو الهيئات العامة بالإفصاح عن المعلومات دون طلب.

المحور الثالث: البلدية الإلكترونية في الجزائر

---

[1] – صندوق تطوير وإقراض البلديات المشاركة والمشورة الاجتماعية–دليل عملي تدريبي ماي 2009، ص 05 على الموقع: تاريخ التصفح 2020/02/28على الساعة 14:26

https://www.mdlf.org.ps/pdfs/public%20participation%20 manual.pdf

[2] – آليات اتاحة وتداول المعلومات دراسة مقارنة – برنامج الشفافية والمساءلة.ص5. على الموقع:

https://sitcegypt.org/?dl_name=Mecahnisms_of_availability_and_flow_of_information_comparative_study_in_Egypt_AR.pdf

تاريخ ال تصفح28 /2020/02 على الساعة 14:50

[3] – منال قدواح، "مشروع بوابة المواطن الإلكتروني في إطار استراتيجية الحكومة الإلكترونية في الجزائر (بين النص والتطبيق)"، **مجلة العلوم الإنسانية**. العدد 47 جوان 2017، ص 50.

انتهجت الجزائر الحكومة الالكترونية كخيار استراتيجي تنموي ضمن مشروع وخطة الإصلاح للمخطط الخماسي 2009-2013، وقد تضمن هذا المخطط تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ومحاولة ضبط المستوى القانوني التشريعي وتخصيص الموارد المالية اللازمة (4 مليار دولار) كما عملت على تطوير كفاءة المورد البشري.[1]

هدف هذا المشروع إلى ضمان الفعالية في تقديم الخدمات، ومكافحة أشكال البيروقراطية وتحسين نوعية الخدمة، وقد شمل تطبيق هذه الاستراتيجية العديد من القطاعات على سبيل المثال:

-قطاع البريد والاتصالات: الحوالة الالكترونية، السحب الالي....

- الضمان الاجتماعي وقطاع العدالة.

- قطاع التعليم العالي والبحث العلمي: مشروع التعليم عن بعد، مشروع المكتبة الافتراضية.

إضافة لعديد القطاعات التي شملتها عملية الرقمنة وتم التركيز فيها على تكنولوجيا المعلومات والاتصال على غرار البلدية الإلكترونية التي سخرت لها المصالح المركزية الوسائل الضرورية.

1- تعريف البلدية الإلكترونية:

تعتبر البلدية هي همزة الوصل بين المواطن والإدارة المركزية، لهذا يمثل المشروع قطيعة مع الشكل التقليدي للبلدية ونقطة التحول نحو بلدية عصرية، هذه الاستراتيجية الجديدة للدولة تهدف إلى تقريب الإدارة من المواطن وضمان الخدمات العمومية ذات النوعية، إضافة إلى تجسيد الحوكمة في الإدارة، وتقليص التكاليف انطلاقا من الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة، والحرص على التداول السلس للمعلومات بين الإدارة والمواطن.

وتعرف البلدية الإلكترونية:" استخدام نظم الاتصالات والمعلومات لتقديم الخدمات الحكومية للموطنين وقطاع الأعمال والأجهزة الحكومية الأخرى، وتهدف مشاريع البلدية الالكترونية لتقديم الخدمة للمواطن على وجه مرض، مع الأخذ بعين الاعتبار توفير الوقت والجهد والتكلفة العناصر الأساسية لنجاح البلدية الإلكترونية في أي مجتمع".[2]

2- أهداف البلدية الإلكترونية:

---

[1] - لزهاري زوايد ، مصطفى عبد اللطيف، نفيسة حجاج " البلدية الإلكترونية أداة لتجويد الخدمة ورؤية مستقبلية واعدة تجربة بلدية دبي وإمكانية الاستفادة منها"، **مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية.** العدد الثالث، جوان 2018، خنشلة ص125.

[2] - وزارة الحكم الفلسطيني، **الإطار الاستراتيجي للتحول إلى البلديات** الإلكترونية –(2019-2023) على الموقع: https://www.amad.ps/ar/post/330641

ينطوي هذا المشروع العديد من الأهداف منها:[1]

-تعزيز مأسسة العمل والإجراءات في الهيئة المحلية

-توفير كم هائل من المعلومات والبيانات والخدمات للمواطنين والقطاع الخاص والجهات الحكومية الأخرى.

-سرعة استبدال الأنظمة اليدوية التقليدية، واختصار الإجراءات الإدارية وتخفيف الأعباء.

-تحسين مستويات اتخاد القرارات الإدارية مما ينعكس على حسن الأداء من خلال اتاحة المعلومات والبيانات بكم هائل بجودة عالية عبر تقنيات نظم المعلومات، سهولة التنقل بينها وتبويبها.

-تقليل التكاليف والصرف والاتفاق الاعتيادي على المعاملات وسبل تقديم البيانات والمعلومات.

-إعادة بناء الثقة بين المواطن والمرفق العام.

-توفير الخدمة العمومية

- تحسين فرص الاستثمار، لأن النجاح في تطبيق الإدارة الإلكترونية عامل جدب لاستثمارات الأجنبية التي تبحث عن السرعة والشفافية والبعد عن الروتين والمحسوبية، وفتح قنوات استثمارية جديدة من خلال التكامل بين البلدية الإلكترونية محليا والحكومة الإلكترونية مركزيا.[2]

يعتبر استخدام ونشر تكنولوجيات الإعلام والاتصال على المستوى المحلي في الجزائر محاولة لرقمنة مرفقها العامة قصد القضاء على البيروقراطية وتسهيل الإجراءات الإدارية، وتقريب الإدارة من المواطن.[3]

وتهدف هذه الاستراتيجية إلى:

-تجسيد الحوكمة في الإدارة.

-تقريب الإدارة من المواطن.

-تداول سلس للمعلومات بين الإدارة والمواطن.

-الوصول إلى مواطن فاعل في تنمية بلديته.

-تقليص التكاليف واستخدام أمثل للموارد.

وقد انشأت وزارة الداخلية والجماعات المحلية أنظمة معلوماتية ولوحات قيادة لتسيير ناجع ومرفق عام عصري، ويمكن أن نميز نوعين من هذه الأنظمة:[4]

---

1 -عبد القادر موفق،" البلدية الالكترونية كآلية لتعزيز الشفافية الإدارية والمالية في البلديات الجزائرية"، **مجلة العلوم الإنسانية**.العدد40، جامعة محمد خيضر بسكرة جوان 2015 ص177.

2 -مجلة الداخلية، **المرجع السابق**، ص28.

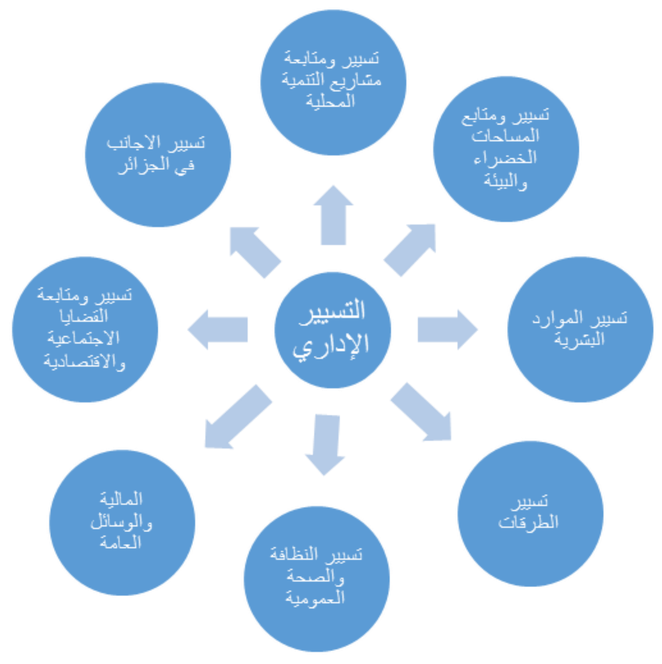
3- **المرجع نفسه**، ص28.

4 - **نفس المرجع**، ص29.

1–أنظمة معلومات موجهة للتسيير الاداري المحلي مع تبادل المعلومات مع المصالح المركزية في شكل لوحة قيادة وهذا ما يوضحه الشكل 1

2–أنظمة معلومات موجهة للمرفق العام .، وتشمل العناصر المبينة في الشكل 2ن بعد.

الشكل 01: أنظمة معلومات موجهة للتسيير الإداري المحلي.



الشكل 02: أنظمة معلومات موجهة للمرفق العام.



لقد ساهمت هذه الاستراتيجية في تحقيق:

-تقديم خدمة عمومية بصورة سريعة وبأقل تكلفة.

-توسيع وتعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

-الانتقال من تسيير إداري يعتمد على استخدام الأوراق إلى تسيير إداري إلكتروني دون أوراق.

-إتاحة الولوج إلى خدمات الإدارة عبر قنوات كثيرة (الشبابيك الموحدة، الأنترنت)

3- نتائج التوجه إلى البلدية الإلكترونية في الجزائر

أ- الجانب الخدماتي الإداري:

رقمنه السجلات الورقية للحالة المدنية وإدخال بيانات أكثر من98 مليون صورة لشهادات الميلاد والوفاة، عقود الزواج والتي تم مسحها وتشكيل قاعدة بيانات وطنية تشمل 65.8 مليون شهادة ميلاد، 17.4 مليون شهادة وفاة، 15.2 مليون عقد زواج وتطهير نسخ البيانات الهامشية عن طريق تقاطع قواعد البيانات.[1]

- اقتصاد 12 مليار دج سنويا كنتيجة للانتقال من الإدارة التقليدية القائمة على الأوراق إلى إدارة إلكترونية، وكذا تم ربط أزيد من 3041 بلدية وملحقة.[2]

-إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي يمكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة دائمة دون تكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل.

- تم ربط 18 قطاعا بالسجل الوطني للحالة المدنية من أجل الرقابة البعدية للمتعاملين، للاطلاع على قواعد البيانات دون طلب الوثيقة من المواطن وهذا تبسيطا للإجراءات وربحا للوقت والجهد، بحيث مكن الربط بالسجل من إضفاء الشفافية والدقة والمرونة في عملية الرقابة.[3]

- إلغاء شرط المصادقة نسخ الوثائق الأصلية المسلمة من طرف الإدارات العمومية.

-بداية التسجيلات الخاصة بقرعة الحج منذ2016 على مستوى موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية، لتصبح عملية القرعة الإلكترونية ولائيا.[4]

---

[1] - أ منة زغلول ، ليلى مطالي ، "الإدارة الإلكترونية للجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة"، **مجلة أفاق علوم الإدارة والاقتصاد**. العدد02، الجزائر ،2018، ص 388.

[2] - مجلة الداخلية، **المرجع السابق**، ص29

[3] -علي سايج حبور،" الإدارة الالكترونية ودورها في تطوير أداء الجماعات المحلية في ظل تطبيق الحكومة الالكترونية بالجزائر"، **مجلة المقار للدراسات الاقتصادية**. العدد الأول، تندوف،2017، ص ص19-20.

[4] - مجلة الداخلية، **المرجع السابق**، ص29

– تكفل البلديات بالتنسيق مع السلطات القضائية المختصة بطلبات المواطنين الراغبين في تصحيح الأخطاء المكتشفة في وثائق الحالة المدنية الخاصة بهم والقيام بإجراءات تصحيحها عوضا عنهم وبالتالي تخليص المواطنين من عناء التنقل من البلدية والمحكمة.

–تخفيف الوثائق الإدارية والانتقال من 22 وثيقة إلى 07وثائق.

أول الإنجازات القطاعية سمحت بتحقيق:

–عصرنة المرفق العام للحالة المدنية عن طرق استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال على مستوى البلديات وملحقاتها.

–حفظ سجلات الحالة المدنية عن طريق رقمتنها.

–تقليص أجال تسليم الوثائق وتحسين جودتها.

–تقريب الإدارة من المواطن من خلال تبسيط الإجراءات الإدارية.

–إعداد السجل الوطني الرقمي للحالة المدنية.

العلاقة مع المواطن:

لقد عجزت الإدارة المحلية في الجزائر عن تفعيل علاقتها مع محيطها ومواطنيها، وهذا نتيجة لغياب عامل الثقة بينهما حتى وان لمس جانب تحسين الخدمة، هذه العلاقة فرضتها الممارسات السابقة للقائمين عليها من جهة، وغياب الوعي من جهة أخرى. فالسياسات الفوقية جعلت المواطن في الجزائر ينظر لهذه الادارة نظرة ريب وشك في ظل غياب المشاركة أو محاولة إشراكه في قرارات محيطه، والسرية التي تميز عملية اتخاذ جل القرارات وصعوبة الحصول على المعلومات، يقول Anwar SHAH إن الإطار العام للحوكمة المحلية يعني:" الإدارة المستجيبة التي تقوم بالخدمات بطريقة تتفق وتفضيلات المواطنين" [1]

لهذا نجد الضبابية حول مفهوم البلدية الالكترونية وغياب الثقة فيها، لذلك وجب الاهتمام بإجراءات بناء الثقة لدعم الاتجاهات الإيجابية في علاقة الإدارة بالمواطن، وتحفيز المواطنين على دعم إنجازات التنمية والمحافظة عليها. هذا ما يستوجب وجود جوانب إجرائية وقيمية تنظم قواعد العمل كما هو الشأن بالنسبة لعملية اتخاد القرار[2].

---

[1] - Anwar SHAH, locale governance in developing countries, World Bank, Washington, 2006 p02.

[2]- نبيل كريبش ، "مقاربة الإنجاز بالقرب في إطار التسيير المحلي"، **مجلة أبحاث قانونية وسياسية**. العدد الخامس، ديسمبر 2017، ص ص 58-59.

إن الاعتماد على الخدمة العمومية الالكترونية لتقريب الادارة من المواطن لا يكفي لوحده ما لم ترافقه جهود منطلقها الاهتمام بالبعد المكاني الذي يشكل فيه الفضاء المحلي مستوى له آلياته الخاصة للتنسيق بين الجهات المختلفة الفاعلة بهدف استراتيجي وهو التنمية المحلية للإقليم.[1]

هذا البعد الذي يتجاهله القائمين على الخدمات العمومية المحلية وواضعو السياسات مركزيا، وبالتالي وجب معالجة ضعف الوعي لدى المواطن وقصور الأداء وغياب عنصر الجودة للمرفق العام، فرغم ما حققته الخدمة العمومية الإلكترونية من قفزة، ورغم الإمكانيات المسخرة، لازال هاجس ضعف التغطية موجودا، وانقطاع الشبكة واردا كل وقت، في المقابل لازال المواطن الجزائري يفضل الطوابير الطويلة أمام مراكز الدفع رغم وإمكانية التسديد إلكترونيا، لهذا وجب معرفة الخلل ونوعه في العلاقة التي تربط المواطن بالإدارة في الجزائر.

الخاتمة:

حققت الخدمة العمومية الإلكترونية وثبة نوعية في أداء المرفق العام في الجزائر، يظهر هذا جليا من خلال الجهود المتواصلة لتبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين جودتها، ومحاولة تفعيل مقاربة الإنجاز بالقرب، لتنمية علاقة الإدارة بالمواطن، إلا أن تبني الإدارة الإلكترونية كمدخل وحيد غير كاف في ظل الممارسات والسياسات التي تعقد هذه العلاقة وتضفي عليها نوعا من الضبابية، يقابلها قلة الوعي وغياب الثقة لدى المواطن.

قائمة الهوامش المراجع:

الكتب:

1-محمد الصيرفي، **الإدارة الإلكترونية**. الإسكندرية، دار الفكر الجامعي، 2007.

2-محمد الصغير بعلي، **القانون الإداري**. دار العلوم للنشر والتوزيع، الجزائر، 2002.

3-محمد علي الخلايلة، **القانون الإداري**. دار الثقافة، الأردن 2015.

4-نجم عبود، **الإدارة الإلكترونية**. دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض – السعودية، 2004.

5-عمار عوابدي، **القانون الإداري**. ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1999.

[1] - Nathalie Bertrand and Patrick moqauy «La gouvernance locale un retour à la proximité» , .Economie rurale, proximité et territoire.vol280 mars avril 2004, pp77-79

المجلات العلمية:

1 –ابراهيم أوجامع، حسين بومدين،" تعزيز قيم النزاهة والشفافية والمساءلة ومشاركة المواطنين من أجل تحسين الخدمات العامة المحلية،" **المجلة الجزائرية للمالية العامة**. العدد 03، ديسمبر2013.

2–أمنة زغلول، ليلى مطالي، "الإدارة الإلكترونية للجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة"، **مجلة أفاق علوم الإدارة والاقتصاد**. العدد02، الجزائر ،2018.

3–جمال مالكي، هارون بو الفول، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل للإدارة المحلية الذكية"، **مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية**. تيسمسيلت،2018.

4– دراجي المكي، راشدة موساوي،" دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر–دراسة لنموذجين قطاعيين: العدالة ووزارة الداخلية والجماعات المحلية "، **مجلة العلوم القانونية والسياسية**. العدد 17، جانفي2018.

5 –وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، **مجلة الداخلية**. وحدة الطباعة الرويبة، العدد 02، جويلية 2018.

6–لزهاري زوايد، مصطفى عبد اللطيف، نفيسة حجاج " البلدية الإلكترونية أداة لتجويد الخدمة ورؤية مستقبلية واعدة تجربة بلدية دبي وإمكانية الاستفادة منها"، **مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية**. العدد الثالث، خنشلة، الجزائر، جوان 2018.

7–منال قدواح، "مشروع بوابة المواطن الإلكتروني في إطار استراتيجية الحكومة الإلكترونية في الجزائر (بين النص والتطبيق)"، **مجلة العلوم الإنسانية**. العدد 47 جوان 2017.

8–نبيل كريبش، "مقاربة الإنجاز بالقرب في إطار التسيير المحلي"، **مجلة أبحاث قانونية وسياسية**. العدد الخامس، ديسمبر 2017.

9–سناء بولقواس، "الإدارة بالقيم كمدخل لدمج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية وتجسيد الجودة"، **مجلة أبحاث قانونية وسياسية**. العدد الثالث، قسم الحقوق جامعة جيجل.

10–على سايج حبور،" الإدارة الالكترونية ودورها في تطوير أداء الجماعات المحلية في ظل تطبيق الحكومة الالكترونية بالجزائر"، **مجلة المقارنة للدراسات الاقتصادية**. العدد الأول، تندوف،2017.

11–عبد القادر موفق،" البلدية الالكترونية كآلية لتعزيز الشفافية الإدارية والمالية في البلديات الجزائرية"، **مجلة العلوم الإنسانية**.العدد40، جامعة محمد خيضر بسكرة ، جوان 2015.

12–فاتح جاري، فريد بن طالبي، زهير شلال، "متطلبات تحقيق حكومة إلكترونية مع عرض للحالة الجزائرية"، **مجلة الاقتصاد والتنمية**.2018.

13-فطيمة سايج، "الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر"، **مجلة نماء الاقتصاد والتجارة**. العدد الربع، ديسمبر 2018.

المذكرات:

-فارس بن علواش بن بادي السبيعي،" دور الشفافية والمسائلة في الحد من الفساد الإداري في القطاعات الحكومية"، **(أطروحة دكتوراه)**، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، الرياض 2009-2010.

المواقع الإلكترونية

1-صندوق تطوير وإقراض البلديات المشاركة والمشورة الاجتماعية-دليل عملي تدريبي ماي 2009، على الموقع: تاريخ التصفح 2020/02/28على الساعة 14:20

https://www.mdlf.org.ps/pdfs/public%20participation%20 manual .pdf

2-آليات اتاحة وتداول المعلومات دراسة مقارنة – **برنامج الشفافية والمساءلة**. على الموقع:

https://sitcegypt.org/?dl_name=Mecahnisms_of_availability_and_flow_of_information_comparative_study_in_Egypt_AR.pdf

تاريخ التصفح2020/02/28 على الساعة 14:50

5-وزارة الحكم الفلسطيني، **الإطار الاستراتيجي للتحول إلى البلديات الإلكترونية – (2019-2023)**

https://www.amad.ps/ar/post/330641

تاريخ التصفح2020/02/20 على الساعة 14:00

المراجع الأجنبية:

1- Anwar SHAH, locale governance in developing countries, World Bank, Washington, 2006.

تطبيقات الإدارة الإلكترونية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر بين الإنجازات والمعيقات

سمير بن زيدان، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد لمين دباغين سطيف. : benzidane.samir84@gmail.com

شوقي عرجون، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة محمد بوضياف المسيلة.

E-management applications to improve Algeria's public service between achievements and obstacles

Abstract:
The research aims to highlight Algeria’s efforts to modernize the public facility to ensure the improvement of public services, in response to economic, political and technological developments, by relying on electronic management as a means of improving the quality of public service and adopting new mechanisms in management methods, particularly in the following sectors: justice, higher education, education, local administration, but there are many difficulties preventing the achievement of the specified objectives, and challenges to the process of digitization of management, such as poor human qualification, lack of necessary technical means and financial funding. This requires providing the needed resources, and the appropriate qualification to the human resources in order to reach the aims from implement the to achieve the e-management.

Keywords: e-management, modernization of public facility, e-management constraints.

مقدمة:

حضي موضوع الاصلاح الاداري وتحسين ادائها الوظيفي اهمية لدى الدارسين والباحثين وكذا المهتمين الاكاديميين بمجال السياسة العامة، وفرع الادارة المحلية خصوصا، فعملية التطوير المؤسسي شغلت العديد من مفكري علم السياسة حيث نجد ان " ماكس فيبر" درس بيروقراطية صانع القرار السياسي واظهر اهمية نجاعة النظام السياسي الذي يتميز يملك بيروقراطية ادارية جيدة في التنظيم والاداء، وفي سبيل تطوير الادارة والاداء المؤسسي قام "صامويل هنتنغتون" بتحديث الاقتراب المؤسسي ليكون اقدر على دراسة الظاهرة السياسية من منطلق بنائها المؤسسي. وتكمن اهمية التطوير الاداري كونه يساهم في تحديث هياكل الادارة واساليب تسييرها وذلك استجابة للتطور التكنولوجي وتكيفا مع مدخلات بيئتها الداخلية والخارجية من مطالب وتأييد وكذا موارد .تعد الادارة الاداة التنفيذية للدولة لتجسيد سياساتها العامة المختلفة، او كما يسميها هنتنغتون بنية من بنى النظام السياسي، لذلك فضرورة تطويرها والاهتمام بدراستها مهم لتحقيق فاعلية النظام السياسي وتحقيق رضى المواطنين، وعليه، بادرت الجزائر بمجموعة

من الاجراءات سعيا منها لعصرنة الادارة العمومية، وذلك استجابة للثورة التكنولوجية التي يشهدها العالم في مجال رقمنة المرفق العام، وتكيفا مع متطلبات عصرنته، وللاندماج في البيئة الدولية وتحسين الاداء الوظيفي للإدارة العامة وتخفيف تكاليفها اذ ان هذا القطاع يمس المواطن بشكل مباشر .سعت الجزائر للتخلص من الاساليب الادارية التقليدية من خلال تطبيق نموذج الادارة الالكترونية في مختلف الميادين، وعلى راسها قطاع العدالة والتعليم العالي، والتربية، والجماعات الإقليمية، غير ان هذه الجهود ورغم إيجابياتها لا تزال تعاني من صعوبات تعيقها و تحول دون تحقيق نتائجها المرجوة، وهنا تبرز اهمية هذه الدراسة بشكل جلي، اذ سيحاول الباحث البث في مكامن قصور تطبيق الادارة الالكترونية في الجزائر واستشفاف معيقاته، وكذا العمل على ايجاد حلول لتدارك هفوات صانع القرار في هذا الخصوص، من خلال تقديم مقترحات من شانها ان تقدم الاضافة في سبيل تجاوز عقبات تطبيق الادارة الالكترونية في الجزائر.

سيعالج هذا الموضوع وفق الإشكالية التالية:

ما هو واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر في ظل الفرص المتاحة والتحديات التي تواجهها؟

للإجابة على هذه الإشكالية نعتمد على المحاور التالية:

1- متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية.
2- تطبيقات الإدارة الالكترونية في الجزائر.
3- معيقات تطبيق مشروع الإدارة الالكترونية في الجزائر.

1- متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية:

قبل التطرق إلى متطلبات الإدارة الالكترونية سنحاول أن نقدم بعض التعاريف لمصطلح الإدارة الالكترونية، الذي يعتبر من المصطلحات العلمية الحديثة والمتداولة كثيرا في الفترة الراهنة في معظم عمليات الإصلاح الإداري خاصة في الدول المتخلفة.

تعريف الإدارة الالكترونية: تعرف الإدارة الالكترونية على أنها:" استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في انجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات المرفقية، والتواصل مع المواطنين بمزيد من الديمقراطية ويطلق عليها إدارة بدون ورق."[1]

وتعرف أيضا على أنها استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات، و وسائل الاتصال الحديثة وخاصة شبكة الانترنت، في جميع العمليات الإدارية الخاصة بمنظمة ما بهدف تحسين العملية الإنتاجية وزيادة كفاءة وفعالية الأداء.[1]

1- نبراس محمد جاسم الاحباني، أثر الإدارة الالكترونية في إدارة المرافق العامة (دراسة مقارنة)، مصر: دار الجامعة الجديدة، 2018، ص 15.

متطلبات الإدارة الالكترونية:

إن التحول من استخدام الأساليب الإدارية التقليدية إلى اعتماد الإدارة الالكترونية لا يقتصر على إصدار القرارات الادارية والخطابات السياسية، بل هي عملية معقدة تتطلب توفير الشروط اللازمة قبل الشروع في تطبيقها، نعرضها كما يلي:

- **متطلبات سياسية:**

توفر الإرادة السياسية، وانتهاج سياسة إصلاح حقيقية ومتابعة عملية التنفيذ لتقويم الاختلالات. توعية وتحسيس المواطنين حول ضرورة هذا التحول وتغيير ثقافته وعاداته التي كانت تتماشى مع الإدارة التقليدية.[2]

- **العنصر البشري:**

يمثل العنصر البشري المؤهل، اللبنة الأساسية في الإدارة الالكترونية، حيث يعتمد عليه في تحقيق أهدافها المتعلقة بتحسين الخدمات العامة، ويعد توفر الطاقات البشرية المؤهلة لإدارة العملية، واستمرار تكوين وتدريب العاملين على التجهيزات والمعدات الحديثة وصيانتها من أهم العوامل التي تكفل الانتقال بسلاسة نحو تحقيق أهداف الإدارة الالكترونية.[3]

- **التمويل المالي:**

توفير التمويل اللازم، بحيث يسمح التمويل الهيئات الإدارية من إجراء عمليات الصيانة الدورية وعملية رسكلة الموظفين والإطارات للحفاظ على مستوى تقديم الخدمات ومواكبة جميع التطورات فيما يخص التكنولوجيا ونظم الإدارة الحديثة.

ضرورة توفر مزودي الخدمة بالأنترنت، على أن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان من اجل إتاحة الفرصة لأكبر عدد من المواطنين للاستفادة من الخدمات الالكترونية.[4]

- **البنية التحتية:**

تتطلب الإدارة الالكترونية بنية تحتية تضم شبكة حديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات السلكية واللاسلكية وقاعدة للبيانات، بما يضمن السرعة في التواصل ونقل المعلومات بين مختلف الهيئات

1- محمد سمير احمد، الإدارة الالكترونية. الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، 2009، ص 42.

2- نورالدين حاروش، علم الإدارة من المدرسة التقليدية إلى الهندرة، الأردن: دار الأيام للنشر والتوزيع، 2015، ص-ص 359-360.

[3]- نبراس محمد جاسم الاحباني، أثر الإدارة الالكترونية في إدارة المرافق العامة دراسة مقارنة، مصر دار الجامعة الجديدة، 2018، ص-ص، 20-21.

[4]- الطاهر شليحي، ربحية قرينعي، الإدارة الالكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات" عرض لمشروع البلدية الالكترونية في الجزائر"، مجلة افاق علوم الإدارة والاقتصاد، مجلد 03، عدد 02، 2019، ص-ص، 189-190.

الإدارية، وبين الإدارة والمواطن، كما يجب توفر أرشيف إلكتروني لحفظ المعلومات والمعلومات لضمان سهولة الرجوع إليها في وقت الحاجة.[1]

من بين عوامل نجاح تطبيق الإدارة الالكترونية إصدار التشريعات الملائمة لتنظيم المعاملات الالكترونية وحماية البيانات الخاصة بالمواطنين والهيئات على حد سواء.

توفير المعدات الالكترونية والتقنية اللازمة من شبكات الاتصالات والانترنت والبرمجيات، وهذا بتوفير الاعتمادات المالية اللازمة لضمان الفعالية وتغطية واسعة للأقاليم الجغرافية. حيث يؤدي عدم تخصيص الاعتمادات اللازمة إلى انعكاسات سلبية على نوعية الخدمات وبالتالي يرهن نجاح تطبيق مشروع الإدارة الالكترونية.[2]

2- تطبيقات الإدارة الالكترونية في الجزائر:

1-في قطاع العدالة:

شرعت وزارة العدل في رقمنة هذا القطاع من خلال الانتقال إلى استخدام التقنية الرقمية في تقديم مختلف الخدمات العامة، والمعاملات القضائية إلكترونيا، تقوم على تحسين الخدمة العامة التي يقدمها مرفق القضاء عبر الشباك الالكتروني، ومعالجة القضايا التي تطرح على جهاز العدالة.[3]

حيث تم إنشاء موقع الكتروني (www.mjustice.dz) في نوفمبر 2003، كوسيطة تواصل مع المواطن فيما يتعلق بجميع نشاطات وزارة العدل (تنظيم مختلف المسابقات، المناقصات، نشاطات الوزير.)، كمرحلة أولى، ثم في مرحلة ثانية تمكين المواطن من استخراج صحيفة السوابق العدلية في وقت قصير ومن أي جهة قضائية عبر كامل التراب الوطني. وفي مرحلة ثالثة تم فتح شباك الكتروني لاستخراج وثيقة الجنسية وصحيفة السوابق العدلية من موقع وزارة العدل عن بعد.[4] وفي سنة 2015 أصدرت الدولة الجزائري القانون الخاص بعصرنة قطاع العدالة من خلال:

- ✓ وضع قاعدة معلوماتية مركزية لوزارة العدل، تتولى عملية المعالجة الآلية للمعطيات التي تتعلق بجميع أنشطة وزارة العدل والمؤسسات التابعة لها.
- ✓ إرسال الوثائق والمحررات القضائية بطريقة الكترونية.
- ✓ الاعتماد على تقنية التصديق الالكتروني على المحررات والوثائق القضائية التابعة لوزارة العدل.

---

[1]- فطيمة سايح، الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة الى حالة الجزائر، مجلة الاقتصاد والتجارة، العدد 04، 218، ص 69.

[2]- قوي بوحنية، الديمقراطية التشاركية، ط2، الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع، 2018، ص 78.

[3]- قوي بوحنية، مرجع سابق. ص 80.

[4] – صبرينة عصام، تسيير المرفق العام في القانون الجزائري، مجلة أبحاث قانونية وسياسية، العدد الخامس، ديسمبر 2017، ص 12.

✓ استعمال المحادثة المرئية عن بعد أثناء الإجراءات القضائية، حيث انه إذا استدعي بعد المسافة وتطلب حسن سير العدالة، يمكن استجواب وسماع الأطراف عن طريق المحادثة المرئية عن بعد، مع مراعاة احترام الحقوق والقواعد القانونية.[1]

ثانيا: عصرنة الإدارة المحلية:

إن التحول السريع للمجتمع الجزائري تولد عنه زيادة احتياجات المواطنين في جميع المجالات، الأمر الذي يستوجب إعادة النظر في أساليب عمل الإدارة لتكييفها مع هذه التطورات والتكفل بهذه الاحتياجات. ولتجسيد ذلك ميدانيا، قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية باتخاذ عدة إجراءات، الهادفة إلى القضاء على الاختلالات المتسببة في نقص فاعلية المرافق العامة وبالتالي تعطيل بعض مصالح المواطنين بفعل المعالجة التقليدية لملفات الإدارية ودعم الشفافية في التسيير والبيروقراطية وكثرة الوثائق المكونة للملفات وغيرها، وهي كلها عوامل ساهمت في مراحل سابقة في التأثير السلبي على العلاقة بين الإدارة والمواطن.

ومن جملة هذه الإجراءات توفير الشروط المناسبة لعصرنة الإدارة، والانتقال التدريجي من مرحلة التسيير الكلاسيكي إلى مرحلة التسيير الآلي عن طريق إصلاح مرافق الإدارة المركزية وإدارة الجماعات المحلية، وإدخال التكنولوجيات الحديثة في مجالات التسيير والتنظيم، وبالتالي إعادة الاعتبار للمرفق العام، وتحسين أدائه بصفة مستمرة، واستحداث أنماط عمل جديدة وعصرية ترتكز على الاستغلال الأمثل للتكنولوجيا المتطورة.

وذلك باعتماد على الطريقة الالكترونية في طلب بعض وثائق الحالة المدنية غبر بعد باستخدام الانترنت نذكر منها:[2]

- بطاقة التعريفة الوطنية البيوميترية
- جواز السفر البيوميتري
- شهادة الميلاد S12
- شهادة الكفاءة لرخصة السياقة

---

[1]– الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، قانون رقم 15-03 مؤرخ في 1 فبراير 2015، يتعلق بعصرنة العدالة، الجريدة الرسمية، عدد06، صادرة في 10 فبراير 2015.

[2] http/- WWW.INTERIEURE.GOV.DZ

● تبسيط الإجراءات فيما يخص المصادقة على وثائق الحالة المدنية الصادرة باللغة الأجنبية المطلوبة من طرف السلطات الأجنبية عبر إجراء هذا التصديق مباشرة لدى مصالح الإدارة المركزية لوزارة الخارجية.

أ–إنشاء الشباك الالكتروني

تعتمد طريقة عمل الشباك الالكتروني للوثائق البيوميترية على استقبال طلبات مختلف الوثائق البيوميترية على مستوى البلديات، وتسجيلها بصفة آنية في قاعدة معطيات مركزية وهذا باستغلال الربط المباشر مع قواعد معطيات مركزية مثل قاعدة المعطيات الوثائق البيوميترية، السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، ومستقبلا قاعدة المعطيات لرخص السياقة، الأمر سيساهم في تقديم خدمات ذات جودة من حيث الاستقبال والسرعة في معالجة الملفات، وبالتالي تحقيق خدمة عمومية عصرية.[1]

وقد تمت تجربة تطبيق هذا النمط في التسيير ميدانيا فأثبت نجاعته على مستوى بلديات ولاية الجزائر منذ تاريخ 20 أفريل2017، كمرحلة أولى وسيتم تعميمه بصفة تدريجية على جميع بلديات الوطن. وذلك باتخاذ الإجراءات الآتية:[2]

● توفير الشروط والإمكانيات البشرية والمادية المناسبة لتنصيب الشباك الالكتروني،

● اختيار مستخدمين مؤهلين لاستغلال الشباك الالكتروني بعدد يناسب كثافة الطلب، وذلك بموجب مقرر تعيين يتخذه رئيس المجلس الشعبي البلدي المختص إقليميا،

● برمجة فترات قصيرة للتكوين والرسكلة خاصة بمستعملي الشباك الالكتروني تؤديها الإطارات المحلية المختصة.

● توفير أدوات، و وسائل العمل الضرورية، و وضعها تحت تصرف هؤلاء الموظفين.

● جمع كل النصوص التنظيمية الخاصة بتأطير الشباك الالكتروني وتكليف الإطارات المحلية المختصة بشرحها للمواطنين المعنيين، و وضعها تحت تصرفهم لإمكانية عودتهم إليها ومراجعتها عند الحاجة.[3]

ب– الأهداف المنتظرة من وضع الشباك الالكتروني

● السرعة في دراسة ومراقبة البيانات ومعالجة الملفات.

● إعفاء المواطن من تقديم الوثائق الموجودة بياناتها في قاعدة المعطيات.

---

[1] -http WWW.INTERIEURE.GOV.DZ

[2] – الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية المنشور الوزاري لوزارة الداخلية، رقم: 18–02 المؤرخ في 21 مارس 2018 يتضمن تأطير مسار الشباك الالكتروني الخاص بالوثائق البيوميترية وطرق استغلاله.

[3] –نفس المرجع.

- إعفاء المواطن من الملء اليدوي لاستمارة طلب الوثائق البيوميترية.
- تقليص الأخطاء الناتجة عن الملء اليدوي للوثائق، لان هذا الأسلوب يعتمد مباشرة على البيانات الموجودة في قواعد المعطيات المركزية.
- ترشيد النفقات العمومية التي كانت تنفق على أطنان من الورق، فيما يخص الوثائق المستخرجة من الموقع الالكتروني للمرافق العامة.
- إمكانية استخراج بعض الوثائق الإدارية عن بعد وفي أي وقت.

عصرنة قطاع التعليم العالي:

شرعت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في تطبيق مشروع الإدارة الالكترونية، على مستوى هياكلها في إطار عصرنة الإدارة العامة، بهدف تحسين نوعية الخدمات المقدمة، وتنمية مختلف أنشطة البحث العلمي والتي تظهر من خلال:

التسجيلات الجامعية: حيث توفر مختلف الجامعات الجزائرية خدمات الكترونية لكافة الطلبة من بداية التوجيه وجميع مراحل التسجيلات، الاطلاع على النتائج، وذلك في جميع المستويات (ليسانس، ماستر، دكتوراه) إلى غاية التخرج.[1]

برنامج التعليم عن بعد: تم إطلاق مشروع التعليم عن بعد، من خلال إلقاء المحاضرات المرئية عن بعد قصد استقطاب أكبر عدد من المتعلمين، وذلك بالاعتماد الوسائط التكنولوجية الحديثة والمتطورة، والحرص على تكوين الأساتذة الجامعيين على هذه البرنامج.[2]

إقامة نظام وطني للتوثيق: حيث سيمكن النظام الوطني للتوثيق الباحثين من الاطلاع على مختلف الوثائق على شكل رقمي (كتب الكترونية، مجلات علمية، أطروحات جامعية) عن طريق الانترنت، وكذا إنشاء البوابات الالكترونية كبوابة المكتبات الجامعية[3]، كذلك إطلاق الفضاء الرقمي على مستوى كل الجامعات، واستعمال مختلف الوسائط التكنولوجيا والمواقع الاجتماعية للتواصل مع الأساتذة والطلبة.

إنشاء لجنة مكلفة بالدعم التقني لعملية رقمنة إدارة (إدارة الكترونية) قطاع التعليم العالي والبحث العلمي تتولي المهام التالية:

- ✓ دعم ومرافقة كل مسعى تنظيمي يتخذ بخصوص تطوير الرقمنة.

---

[1]- عبد الكريم عشور، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية تخصص الديمقراطية والرشادة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قسنطينة، 2009-2010، ص-ص، 145-147.

[2]- علي غريبي و رينوبة الأخضر، إصلاح الخدمة العمومية من خلال الإدارة الالكترونية و آفاق ترشيدها، مجلة العلوم الإسلامية و الحضارة، عدد03، 2016، ص 427.

[3]- نبيل عكنوش، مبادرات جزائرية نحو منظومة وطنية للمصادر الرقمية في بيئة التعليم العالي والبحث العلمي، مجلة علم المكتبات قسنطينة، مجلد 5، عدد 2، د س ن، ص 102.

- ✓ متابعة العمليات المرتبطة بتطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال على مستوى الإدارة المركزية والمؤسسات تحت الوصاية وتعميمها.
- ✓ اقتراح اقتناء كل التجهيزات اللازمة من عتاد وبرمجيات التي يسمح بعصرنة القطاع والذي له علاقة بنشاط الرقمنة.
- ✓ متابعة حيز تنفيذ التسيير الالكتروني للوثائق وتقييم تطبيقه.
- ✓ متابعة عملية إنهاء رقمنة التسيير البيداغوجي وتسيير الخدمات الجامعية.
- ✓ متابعة عملية رقمنة مراكز وهيئات البحث، تسيير الموارد البشرية والمالية والمحاسبية والوسائل.[1]

عصرنة قطاع الضمان الاجتماعي:

عرف نظام الضمان الاجتماعي عدة محاولات لتطويره، للرفع من مستوى أداء هذه الهيئة ذات الأهمية البالغة لدى المواطن والقطاع الخاص ومختلف هيئات الدولة على حد سواء، وذلك من خلال إطلاق مشروع نظام البطاقة الالكترونية – *شفاء*– الذي يعتمد على تقديم الخدمات الكترونيا، اقتداء بالعديد من الدول المتقدمة في هذا المجال على غرار فرنسا التي تعتمد على بطاقة vitale.

ترجع المعالم الرئيسية لهذا المشروع إلى 2007 بتدشين مركز شخصنة بطاقة الشفاء وتوزيع البطاقات الأولى وتوزيعها، واستلام الفواتير الالكترونية كمرحلة تجريبية، ثم تعميم العملية سنة 2011 على مستوى جميع مناطق الوطن. وفيما يخص تطبيق هذا النظام على المهنيين الممارسين، كانت البداية مع الصيادلة باعتبارهم المتعامل الأساسي مع المواطن في هذا المجال، ثم استخدامه مع الطبيب المعالج سنة 2009، وفي سنة 2012 تم إبرام اتفاقية مع صانعي النظارات الطبية المتعاقدين مع هيئات لضمان الاجتماعي، لإتمام الإجراءات التعويضية بطريقة إلكترونية.[2] وتكمن أهمية تطبيق هذا النظام الإلكتروني في:

- تبسيط الإجراءات والمعاملات بين المواطن ومختلف الشركاء والهيئات التي لها علاقة بالموضوع.
- تحسين الخدمات المقدمة للمواطن من خلال المعالجة الالكترونية للبيانات، والرفع من مستوى أداء هيئات الضمان الاجتماعي.
- مراقبة استهلاك المنتجات الصيدلانية.

---

[1]– الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القرار الوزاري رقم 50 المؤرخ في 21 جانفي 2018، يتضمن إنشاء لجنة مكلفة بالدعم التقني لعملية رقمنة إدارة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي.

[2]– الحاج عرابة ومحمد زرقون، عصرنة نظام الضمان الاجتماعي في الجزائر تجربة بطاقة الشفاء، مجلة الباحث الاقتصادي، العدد02، 2014، ص. ص، 127.128.

- إعداد وإرسال الفواتير الإلكترونية من قبل مهني الصحة إلى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية.
- مراقبة حقوق المنتسبين في أداء هيئات الضمان الاجتماعي.
- تسهيل عملية المراقبة وتحقيق الشفافية في التسيير ومكافحة كل أنواع الغش والتزوير.[1]

تأهيل القوى البشرية

تتطلب عملية التحديث الإداري الانتقال من أسلوب العمل التقليدي إلى أسلوب جديد قائم على التكنولوجيا المتطورة، وهو ما يتطلب توفر عنصر بشري مؤهل ومدرب على أساليب العمل الحديثة حتى يتماشى التنظيم الجديد مع المستجدات والمتطلبات والحاجيات التي ينتظرها المواطن. لذلك من الضروري أن تتبنى الجهات المسؤولة عن التحديث برامج لإعادة تأهيل وتدريب القادة والعاملين في المجالات التي يقترحونها، للرفع من مستوى أدائهم.[2] وهذا ما أكدَّه المشرع الجزائري في مختلف النصوص القانونية التي تحث على تكوين العنصر البشري. ونذكر منها:

القانون الأساسي للوظيفة العامة 06-03 في المادة 38: للموظف الحق في التكوين وتحسين المستوى والترقية خلال حياته المهنية.[3]

كذلك المرسوم الرئاسي رقم 15-247 المادة 211: يجب أن يتلقى الموظفون والأعوان العموميون المكلفون بتحضير وإبرام وتنفيذ ومراقبة الصفقات العمومية وتفويضات المرفق العام، تكوينا مؤهلا في هذا المجال.

المادة 212: يستفيد الموظفون والأعوان العموميون المكلفون بتحضير وإبرام وتنفيذ ومراقبة الصفقات العمومية وتفويضات المرفق العام، من دورات تكوين وتحسين المستوى وتجديد المعارف تضمنها الهيئة المستخدمة، بالاتصال مع سلطة ضبط الصفقات العمومية وتفويضات المرفق العام، وذلك من أجل تحسين مستمر لمؤهلاتهم وكفاءاتهم.[4]

وتنفيذا لهذه القوانين تم تخصيص عدة دورات تدريبية بدءً بالمنتخبين المحليين، حيث تم برمجة عدة دورات تكوينية لفائدة رؤساء المجالس الشعبية البلدية والولائية على مستوى المدرسة الوطنية للإدارة، تكوين أسبوعي مكثف لفائدة الأمناء العامين للبلديات على مستوى الولايات فيما يخص التسيير الإداري

---

[1]– محبوب بن حمودة ونوال عجالي، نظام الضمان الاجتماعي في الجزائر بين حتمية العصرنة وتقديم الخدمة الاجتماعية بعرض بطاقة الشفاء، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية، مجلد 06، عدد 02، 2017، ص. ص، 709.710.

[2]– محمد قاسم القريوتي، الإصلاح الإداري بين النظرية والتطبيق، الأردن: دار وائل للنشر، 2001، ص 79.

[3]– مولود ديدان، مدونة الوظيفة العمومية والوظائف العليا، الجزائر: دار بلقيس، 2008، ص 08.

[4]– الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، مرسوم رئاسي رقم 15-247. يتضمن تنظيم الصفقات العمومية وتفويضات المرفق العام، الجريدة الرسمية عدد 50، الصادرة سنة 2015، ص 47.

والمالي، وتطبيقات الإدارة الالكترونية. بالإضافة إلى تكوين موظفي مصلحة الصفقات العمومية، لتجديد معارفهم خاصة مع الإصدارات الجديدة للنصوص التنظيمية.

3- معيقات تحسين الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر:

- **اختلالات قانونية تنظيمية:**

تعد الاختلالات القانونية من أكبر العراقيل في سبيل تحسين الخدمة العمومية للجمهور، تظهر هذه الاختلالات في التداخل بين صلاحيات بين بعض الهيئات الرسمية المكلفة بضمان تقديم الخدمات العمومية وترقيتها ، أو كثرة الإحالة على التنظيم ثم تأخر النصوص التنظيمية عن الصدور، أو عدم وضوح تلك النصوص التي توضح طريقة تطبيق القوانين، على سبيل المثال لم تصدر النصوص التنظيمية الخاصة بتفويض المرافق العمومية التي وردت في قانون البلدية 10/11(المادة 155: يمكن المصالح العمومية البلدية أن تكون محل امتياز طبقا للتنظيم الساري المفعول. يخضع الامتياز لدفتر شروط نموذجي يحدد عن طريق التنظيم)، إلى غاية سنة 2015 بصدور المرسوم الرئاسي 247/15 الذي يتضمن تنظيم الصفقات العمومية وتفويضات المرفق العام، ثم صدور المرسوم التنفيذي 199/18 الخاص بتفويض المرفق العام سنة 2018، أي بعد ثلاثة سنوات، من صدور قانون الصفقات العمومية وتفويضات المرفق العام. الأمر الذي يؤثر على التكيف مع مختلف التطورات لحاجيات المواطنين في جميع المجالات، والاستفادة من الأساليب الحديثة في تسير المرافق العمومية لتحسين الخدمة.

ثانيا: معيقات تقنية:

نظرا لكون المرافق العامة تقدم خدمات عامة للجمهور، فهي تخضع لقدر من القواعد العامة تشكل ما يعرف بـ " المبادئ الأساسية للمرافق العامة "من بين هذه المبادئ مبدأ مساواة المنتفعين أمام المرافق العامة principe d'égalité، وبمقتضى هذا المبدأ يجب معاملة كل من استوفى شروط الخدمة على قدم المساواة، وبدون تمييز أو تفرقة،[1] تكريسا لمبدأ المساواة أمام القانون الذي ما فتئت الدساتير تنص عليه.[2] هذه القاعدة القانونية كرسها الدستور الجزائري بنص المادة 32:

كل المواطنين سواسية أمام القانون. ولا يمكن أن يتذرع بأي تمييز يعود سببه إلى المولد، أو العرق، أو الجنس، أو الرأي، أو أي شرط أو ظرف آخر، شخصي أو اجتماعي.[3]

---

[1]- حماده عبد الرزاق حمادة، مرجع سابق، ص 54.

[2]- محمد الصغير بعلي، مرجع سابق، ص 252.

[3]- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، قانونرقم16-01 مؤرخ في 6 مارس 2016، يتضمن التعديل الدستوري، (الجريدة رسمية)، العدد 14، الصادرة يوم، 07 مارس 2016.ص 13.

هذا ما يفرض على إدارة المرافق العامة أن تحرص على ضمان خدماتها لجميع المواطنين بصفة متساوية دون أدنى تمييز كما نصت على ذلك المادة 34 من دستور 2016. "تستهدف المؤسسات ضمان مساواة كل المواطنين والمواطنات في الحقوق والواجبات بإزالة العقبات التي تعوق تفتح شخصية الإنسان، وتحول دون مشاركة الجميع الفعلية في الحياة السياسية، والاقتصادية، والثقافية".[1]

نفس المبدأ أقره المرسوم التنفيذي 18-199 في المادة 03، حيث ورد فيها انه: دون الإخلال بأحكام المادة 5 من المرسوم الرئاسي رقم 15-247 المؤرخ في 2 ذي الحجة عام 1436 الموافق 16 سبتمبر 2015، يجب أن يتم تفويض المرفق العام في إطار احترام مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف، مع ضمان معايير الجودة والنجاعة في الخدمة العمومية.[2]

ومع ذلك، فإنه تجدر الإشارة إلى أن تطبيق مبدأ مساواة المنتفعين من خدمات المرافق العامة ليس بصورة مطلقة إذ يشترط " تماثل المراكز" من حيث تشابه وتعادل أوضاعهم. مثل الالتحاق بالجامعة ليس متاحا للجميع وإنما يقتصر على الحاصلين على شهادة الباكالوريا.[3]

وفي إطار عصرنة الإدارة الجزائرية وتطوير أساليب تسيير المرفق العام، تم الشروع في الاعتماد على تطبيقات الإدارة الالكترونية واستخدام تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات الحديثة بهدف ترشيد النفقات، وتقريب الإدارة من المواطن، والسرعة في تقديم الخدمة لبساطة الإجراءات. غير انه لا ينبغي الإضرار بحقوق المنتفعين بسبب الانتقال من النظام الورقي إلى النظام الالكتروني لأن هذا الاحتمال جد وارد في الدول النامية بسبب نقص الإمكانيات،[4] ونقص الرقابة أو عدم فاعليتها.

وبما أن الإدارة الالكترونية تعتمد بصفة أساسية على الانترنت والإعلام الآلي، وغيرها من التجهيزات التقنية، وفي حالة عدم توفرها يؤثر ذلك على مستوى أداء المرافق العامة، وعلى مستوى الخدمات المقدمة من حيث الجودة والسرعة في الإنجاز. وتعتبر الجزائر من بين الدول التي تعرف تأخرا كبيرا في مجال الشبكة العنكبوتية حيث لم يتم إطلاق الجيل الرابع إلا في سنة 2014، كما يعرف عدة انقطاعات بسبب انقطاع خطوط الألياف البصرية حسب تصريحات الجهات الرسمية عبر مختلف وسائل الإعلام، الأمر الذي يؤثر على تقديم الخدمة العمومية الالكترونية ونوعيتها، حيث يجد المواطن صعوبة كبيرة في الدخول إلى المواقع الرسمية وبالتالي تصبح حكرا على فئة قليلة من المواطنين. أو على جهات

---

[1]- نفس المرجع، ص 13.

[2]- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، مرسوم تنفيذي رقم 18-199. مرجع سابق، ص04.

[3]- محمد الصغير بعلي، مرجع سابق، ص 253.

[4]- وسيلة لشهب، دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية، تخصص إدارة الجماعات المحلية، جامعة الجزائر 2016-2017، ص 53.

معينة من الوطن بحكم توفر التغطية بالأنترنت، حيث صنف المنتدى الاقتصادي العالمي" دافوس" الجزائر، في المرتبة 105 من أصل 144 دولة من ناحية شبكة الاتصالات والطرقات.[1]

وهو ما يعد إخلالا بأحد المبادئ الأساسية للمرافق العامة، -مبدأ المساواة في الانتفاع أمام المرافق العامة- الذي تم التطرق إليه سابقا. وفي هذا السياق نستدل ببعض الأمثلة التي تعبر عن ذلك:

أ – موقع وكالة عدل: الذي يعتبر حسب تقديرنا من بين المواقع ذات الخدمات الالكترونية الأكثر أهمية لدى غالبية المواطنين الجزائريين، كونه يتيح فرصة الحصول على سكن بدعم من طرف الدولة، نظرا لحجم أزمة السكن في الجزائر، لكن أثناء إطلاق التسجيلات ضمن برنامج عدل2 عرف هذا الموقع عدة اختلالات تقنية في تصميمه، صَعّبت من عملية الولوج للموقع والقيام بعملية التسجيل، وهو ما خلف تذمر المواطنين من عملية التسجيل الالكتروني هذا من جهة، ومن جهة أخرى التفاوت في سرعة تدفق الانترنت من منطقة إلى أخرى، بين الشمال والجنوب، بين المناطق الحضرية و المناطق الريفية،[2] يؤدي إلى الإخلال بأحد المبادئ الأساسية للمرفق العام وهو المساواة في الانتفاع من المرفق العام من طرف المواطنين، كما أنه هناك مناطق محرومة من التغطية بشبكة الانترنت بصفة كاملة. مع العلم أن الأولوية في الحصول على سكن ضمن هذه الصيغة، تمنح للمسجلين الأوائل عبر هذا الموقع. وبالتالي نكون أمام حالة اللاّمساواة في الانتفاع من المرفق العام.

- **موقع التسجيل لمسابقة الدكتوراه:**

المثال الثاني يتمثل في موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الخاص بالتسجيل لمسابقة الدكتوراه، وموقع التسجيل لاستكمال شهادة الماستر، وتجدر الإشارة إلى انه تم استبدال التسجيل الورقي بالتسجيل الالكتروني ابتداء من السنة الجامعية 2018-2019، وبذلك قامت وزارة التعليم العالي بإطلاق بوابة إلكترونية لاستقبال ملفات الطلبة المترشحين للمسابقة إلكترونيا، وذلك في إطار تحديث المرافق العمومية لتحسين نوعية الخدمة، استجابة للتطورات التكنولوجية و التقنية، خاصة في قطاع التعليم العالي و البحث العلمي، الأمر الذي جنَّب الطلبة عناء التنقل عبر مختلف جامعات الوطن ودفع ملفات ورقية، لكن هذه المبادرة عرفت عدة اختلالات يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

● وجد الطلبة صعوبة كبيرة في الدخول إلى موقع الوزارة من أجل القيام بعملية التسجيل، وبعد أن تم تداول الأمر عبر وسائل التواصل الاجتماعي، صرَّح مسؤول بوزارة التعليم العالي بأن سبب تعطل

---

[1]– فطيمة سايح، الإدارة الالكترونية كآلية لترقية الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد 4، ديسمبر 2018، ص 74.

[2]– **منى. ب، التسجيل على موقع لاديال يرهق الجزائريين، جريدة الرائد، يوم 19 سبتمبر 2013، ص 13.**

الموقع هو كثرة المتصفحين، بعدد بلغ مليون (01) و40 ألف متصفح في اليوم الأول، أضاف أن العديد من يدخلون أسماءهم أكثر من خمس مرات على منصات التسجيل، مما يتسبب في تشبع المنصات وحدوث مشاكل تقنية الطلبة،[1].حيث عرف الطلبة الكثير من الصعوبات في متابعة مختلف مراحل التسجيلات وطبع الاستدعاءات وتقديم الطعون. نفس الشيء بالنسبة للديوان الوطني للامتحانات والمسابقات.

- التأخر في انجاز بعض الصفحات الالكترونية المصممة لتقديم الخدمات على مستوى المواقع الرسمية لبعض المرافق العمومية، حيث يجد المواطن عبارة: صفحة قيد الإنجاز، لكن مدة الانجاز غير معلومة.
- التأخر في تحديث تلك المواقع بصفة دورية، استجابة للأحداث والتغيرات الحاصلة على المستوى الرسمي.
- التباطؤ في إنجاز المواقع الرسمية على الويب وعدم فاعليتها.
- الانقطاعات المتكررة للتيار الكهربائي، والانترنت.

ثالثا: نقص القوى البشرية وضعف تأهيلها

يعتبر المورد البشري من أهم الموارد التي تؤثر على فعالية أي مؤسسة، وهذا ما يؤثر على نوعية الخدمات المقدمة، ورغم أن مختلف القوانين والتشريعات تنص على ضرورة التكوين والتأهيل المتواصل للموظفين إلا أن الواقع العملي، يبين أن التكوين على مستوى مختلف مؤسسات الدولة يعاني الكثير من النقائص أو يأخذ الطباع الشكلي فقط، وكثيرا ما يفسر تدني مستوى الخدمات العمومية نتيجة ضعف مستوى المورد البشري بشقيه، المنتخب والموظف.[2] ويرجع ذلك إلى عدة أسباب نذكر منها:

- طبيعة الأحزاب في تقديم مرشحيها للانتخابات تؤدي إلى إفراز تركيبة المجالس المنتخبة لا تتمتع بالكفاءة في التسيير.
- نقص مراكز التكوين المتخصصة في تكوين الموظفين.
- العجز المالي الذي تعاني منه بعض المؤسسات والهيئات الإقليمية، أو ضعف الميزانية المخصصة للتكوين.

---

[1]- https://www.echoroukonline.com/ , 01-10-2019.

[2]- رزيقة يطو، دور البلديات في تقديم الخدمات العمومية المحلية في الجزائر، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر،2012، ص 171.

- عدم اتفاقيات تعاون تربط الإدارة بمختلف الجامعات ومؤسسات التعليم والتكوين للاستفادة من التأطير وتبادل المعارف النظرية والتطبيقية،
- غياب التخطيط في ميدان التكوين، الأمر الذي يجعله يأخذ الطابع الاستعجالي.
- تغييب كامل لخلية الإعلام والاتصال على مستوى الإدارات، سواء لشرح الإجراءات وإعلام المرتفقين، واستقبال الاستفسارات والشكاوى، كتغذية عكسية لمعرفة أماكن الخلل، وذلك باستخدام الوسائط التكنولوجيا المتاحة، خاصة وسائل التواصل الاجتماعي، لضمان نجاح عملية التحديث.

الخاتمة:

في ختام الموضوع ، وخلال ما تم عرضه، يمكن القول أن التدابير و الإصلاحات الإدارية التي اتخذتها الجزائر من أجل تحديث المرافق العامة، وذلك بالاعتماد على الإدارة الالكترونية في تقديم العديد من الخدمات العمومية و التي ساهمت في الرفع من مستوى الأداء ونوعية وجودة الخدمة المقدمة للمواطن، نتيجة السرعة في انجاز المعاملات الإدارية، والاستجابة لطلبات المواطن، وإمكانية استخراج الوثائق عن بعد، إلا أن هناك العديد من الاختلالات والصعوبات التي تحد من تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، التي ينبغي العمل على تجاوزها، من توفير مختلف الوسائل التقنية، والتمويل المالي اللازم والاهتمام بتكوين الموظفين بما يتماشى مع تطور الوسائل التكنولوجيا والأساليب الحديثة في الإدارة، لإنجاح عملية رقمنة الإدارة وعصرنة أساليب التسيير.

نتائج البحث:

ساهمت عملية عصرنة الادارة العمومية في الجزائر في تحسين الخدمات وتقويض سلبيات البيروقراطية، الا ان عملية التحديث الاداري عرفت العديد من النقائص والتحديات، فيما يخص الوسائل التقنية وضعف شبكة الاتصالات والشبكة العنكبوتية التي تعتبر البنية الأساسية في الإدارة الإلكترونية، وكذا في مجال تأهيل المورد البشري الذي يتطلب كفاءة في كيفية التعامل مع المعدات التكنولوجية الحديثة.

التوصيات:

إقامة بنية تحتية لمختلف شبكات الاتصال والشبكة العنكبوتية، على مستوى كامل التراب الوطني بشكل يضمن للمواكن المساواة في الانتفاع من المرافق العامة، مع وضع برامج تدريبية بصفة مستمرة لفائدة الموظفين.

قائمة المراجع:

أولا: النصوص والقوانين:

1- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، قانونرقم16-01 مؤرخ في 6 مارس 2016، يتضمن التعديل الدستوري، (الجريدة رسمية)، العدد 14، الصادرة يوم، 07 مارس 2016.

2- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، قانون رقم 15-03 مؤرخ في 1 فبراير 2015. يتعلق بعصرنة العدالة، الجريدة الرسمية، عدد06، صادرة في 10 فبراير 2015.

3- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، مرسوم رئاسي رقم 15-247. يتضمن تنظيم الصفقات العمومية وتفويضات المرفق العام، الجريدة الرسمية عدد 50، الصادرة سنة 2015.

4- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، مرسوم تنفيذي رقم 18-199 المؤرخ في 02 أوت 2018 يتعلق بتفويض المرفق العام. (الجريدة الرسمية)، العدد 48، الصادرة في 05 أوت 2018م.

5- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية المنشور الوزاري لوزارة الداخلية. رقم: 18-02 المؤرخ في 21 مارس 2018 يتضمن تأطير مسار الشباك الالكتروني الخاص بالوثائق البيوميترية وطرق استغلاله.

6- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القرار الوزاري رقم 50 المؤرخ في 21 جانفي 2018، يتضمن إنشاء لجنة مكلفة بالدعم التقني لعملية رقمنة إدارة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي.

ثانيا: الكتب:

7- الاحباني نبراس محمد جاسم، أثر الإدارة الالكترونية في إدارة المرافق العامة (دراسة مقارنة)، مصر: دار الجامعة الجديدة، 2018.

8- القريوتي محمد قاسم، الإصلاح الإداري بين النظرية والتطبيق، الأردن: دار وائل للنشر، 2001.

9- بعلي محمد الصغير، القانون الإداري، الجزائر: دار العلوم للنشر والتوزيع، 2013.

10- ديدان مولود، مدونة الوظيفة العمومية والوظائف العليا، الجزائر: دار بلقيس، 2008.

11- حاروش نورالدين، علم الإدارة من المدرسة التقليدية إلى الهندرة، الأردن: دار الأيام للنشر والتوزيع، 2015.

12 حماده عبد الرزاق حمادة، النظام القانوني لعقد امتياز المرفق العام، الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة،2012.

13- محمد سمير احمد، الإدارة الالكترونية، ط1، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2009.

14- قوي بوحنية، الديمقراطية التشاركيةٍ، ط2، الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع، 2018.

المقالات والدراسات:

15- بن حمودة محبوب وعجالي نوال، "نظام الضمان الاجتماعي في الجزائر بين حتمية العصرنة وتقديم الخدمة الاجتماعية بعرض بطاقة الشفاء"، **مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية**، مجلد 06، عدد 02، 2017.

16- يطو رزيقة، دور البلديات في تقديم الخدمات العمومية المحلية في الجزائر، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر،2012.

17- لشهب وسيلة، دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية، تخصص إدارة الجماعات المحلية، جامعة الجزائر 2016-2017.

[18]– سايح فطيمة، "الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة الى حالة الجزائر"، **مجلة الاقتصاد والتجارة**، العدد 04، 2018.

[19]– عكنوش نبيل، "مبادرات جزائرية نحو منظومة وطنية للمصادر الرقمية في بيئة التعليم العالي والبحث العلمي"، **مجلة علم المكتبات قسنطينة**، مجلد 5، عدد 2، د س ن.

[20]– عصام صبرينة، "تسيير المرفق العام في القانون الجزائري"، **مجلة أبحاث قانونية وسياسية**، العدد الخامس، ديسمبر 2017.

[21]– عشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية تخصص الديمقراطية والرشادة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قسنطينة، 2009–2010.

[22]– عرابة الحاج وزرقون محمد، "عصرنة نظام الضمان الاجتماعي في الجزائر تجربة بطاقة الشفاء"، **مجلة الباحث الاقتصادي**، العدد02، 2014.

[23]– شليحي الطاهر، قرينعي ربحية، "الإدارة الالكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات" عرض لمشروع البلدية الالكترونية في الجزائر"، **مجلة افاق علوم الإدارة والاقتصاد**، مجلد 03، عدد 02، 2019.

[24]– **منى. ب، التسجيل على موقع لاديال يرهق الجزائريين. جريدة الرائد، العدد 445، يوم 19 سبتمبر 2013، ص 13.**

المراجع الالكترونية:

WWW.INTERIEURE.GOV.DZ . [16]-http/

WWW.INTERIEURE.GOV.DZ. [17]-http

https://www.echoroukonline.com/ , 01-10-2019. -[18]

دور البلدية الإلكترونية في ترشيد وترقية الخدمة العمومية في الجزائر

محي الدين حداد، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سطيف

إسمهان عرقاب، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سطيف2.

.

sph007713@gmail.com /arkab.ismahane@gmail.com

The role of the electronic municipality in the rationalization and promotion of public service in Algeria

Abstract

This study aimed to search for the reality and horizons of the electronic municipality in Algeria and its role in providing modern, high- quality and efficient service to local citizens, developing plans and strategies towards transformation, spreading electronic awareness, in addition to providing political will, and providing the infrastructure for electronic transformation.

Keywords: (electronic municipality, electronic administration, Algeria, public service, electronic public service).

الملخص: هدفت هذه الدراسة إلى البحث عن واقع وأفاق البلدية الإلكترونية في الجزائر ودورها في تقديم خدمات عصرية وذات جودة وكفاءة عالية للمواطنين المحليين، وفي سبيل نجاح هذا المشروع الذي أصبح حتمية في سبيل مواكبة العصر التكنولوجي والتطور المعلوماتي لابد من تكييف التشريعات القانونية مع متطلبات التحول الإلكتروني، وضع خطط واستراتيجيات نحو التحول، نشر الوعي الإلكتروني، إضافة إلى توفر الإرادة السياسية، وتوفير البنية التحتية للتحول الإلكتروني.

المفتاحية: البلدية الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية، الجزائر، الخدمة العمومية، الخدمة العمومية الإلكترونية.

المقدمة

يكتسي موضوع الإدارة الإلكترونية بصفة عامة والبلدية الإلكترونية بصفة خاصة أهمية بالغة لما له من دور فعال في ترقية وتحسين أداء الخدمات في الإدارات العمومية وتلبية احتياجات الأفراد من خلال السرعة في الإنجاز والدقة والفعالية في تقديم الخدمة، إضافة إلى تخفيض التكاليف في انجاز المعاملات وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين الإداري والبيروقراطية، كما تساهم البلدية الإلكترونية في تعزيز الاتصال والثقة بين المواطن والإدارة وهذا من خلال إتاحة الشفافية والمساواة في تقديم الخدمات، حيث أصبحت البلدية الإلكترونية ضرورة حتمية من أجل مواكبة التطور والتقدم التكنولوجي، ومن أجل نجاح

خدمة البلدية الإلكترونية في الجزائر لابد من نشر الوعي والثقافة الإلكترونية لدى الأفراد والمواطنين، إضافة إلى إعادة هيكلة البنية التحتية للبلديات وفق ما يتلاءم مع البيئة العصرية.

ومنه نطرح الإشكالية التالية: إلى أي مدى ساهمت البلدية الإلكترونية في تحسين وترشيد أداء الخدمة العمومية في الجزائر؟

فرضيات الدراسة:

من أجل الإجابة عن هذه الإشكالية قمنا بوضع الفرضية التالية:

كلما تم تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال في البلديات بشكل فعال ودقيق كلما أدى ذلك إلى ترشيد وترقية الخدمات العمومية في الجزائر.

أهمية وأهداف الدراسة:

تظهر أهمية وأهداف هذه الدراسة جليا في تبيان واقع البلدية الإلكترونية وأهميتها في ترشيد وترقية الخدمة العمومية في الجزائر التي أصبحت تشكل محور اهتمام الإدارات العمومية، من خلال تسليط الضوء على أهم تطبيقات الإدارة الإلكترونية في البلديات، إضافة إلى إبراز التحديات والصعوبات التي تواجه البلدية الإلكترونية والتي تحول دون قيامها بواجباتها وتقديم خدمات بكفاءة وجودة عالية، وعليه فإن دراسة واقع الإدارة الإلكترونية يعتبر خطوة أساسية وهامة في سبيل حوكمة وترشيد الخدمات العمومية كأساس لتفعيل الأداء في البلديات، إضافة إلى محاولة استنتاج الحلول المناسبة لترقية وتحسين الخدمة العمومية.

منهجية الدراسة:

- **المناهج:**
  - **المنهج الوصفي:** وهذا من خلال وصف وتحليل واقع البلدية الإلكترونية والخدمة العمومية في الجزائر والتحديات التي تواجهها.
- **الاقترابات:**
  - **الاقتراب القانوني:** وذلك لكون موضوع الدراسة يستند إلى الإطار القانوني من خلال التطرق إلى مختلف القوانين ذات العلاقة بالإدارة الإلكترونية والبلدية الإلكترونية في الجزائر ومدى تطبيقها على أرض الواقع.

محاور الدراسة:

المحور الأول: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية، البلدية الإلكترونية.

المحور الثاني: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر– نموذج البلدية الإلكترونية–

المحور الثالث: تجارب ناجحة في مجال البلدية الإلكترونية " تجربة بلدية دبي الإلكترونية " في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية.

المحور الأول: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية، البلدية الإلكترونية:

أولا: مفهوم البلدية الإلكترونية:

1. تعريف البلدية الإلكترونية:[1]

" إن البلديات الالكترونية هي نمط متطور جدا وجديد من الإدارة، يتم من خلاله رفع مستوى الأداء والكفاءة الإدارية وتحسين مناخ العمل لتسهيل كافة الخدمات والأعمال التي تقدمها المؤسسات الحكومية للمواطنين".

وتعرف بأنها " تلك البلدية التي تستخدم وسائل تقنية الاتصالات والمعلومات للمتعامل مع كافة المرتبطين بها من مواطنين وقطاع تجاري وموظفين، مما يضمن أداء أعمال البلدية بشفافية وكفاءة واقتصاد وسرعة."

وكما هو متعارف عليه فهذه "الجماعة المحلية تعد نواة قاعدية وإقليمية للدولة ونظامها الالكتروني كفيل بحفظ تواجدها والمحدد لها بصفة دستورية، ولا يمكن أن يرقى إلى غير ذلك مالم يحدده الشعب عن طريق التصويت على تعديل الدستور، فمعطياتها الجغرافية وقدراتها وخدماتها ليست إلا بمثابة شحن آلي للمعلومات تخزن مباشرة في الحاسوب وتذاع عبر القنوات الاتصالية وعبر شبكات الانترنت، لتسهيل التدفق الحر للمعلومات لكافة المواطنين بأكثر فاعلية وأقل تكلفة وفي زمن قياسي".[2]

2. أهداف البلدية الالكترونية: [3]

- ✓ الاقتراب من المواطن المحلي عبر بناء بوابة الكترونية شاملة عن البلدية.
- ✓ تخفيف أعباء المعاملات على المواطن وإدارة البلدية من خلال توزيع الاستمارات الالكترونية.
- ✓ الانتقال بالخدمات اليدوية تباعا إلى الانترنت والهواتف الجوالة وغيرها من التقنيات الحديثة.

---

[1] عبد اللطيف مصيطفى، لزهاري زواويد، نفيسة حجاج، البلدية الإلكترونية أداة لتجويد الخدمة ورؤية مستقبلية واعدة تجربة بلدية دبي وإمكانية الاستفادة منها، **مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية**، العدد 03، جوان 2018، ص.125.

[2] وداد غزلاني، حنان حكار، البلدية الإلكترونية وأفاق تحسين الخدمة العمومية بلدية دبي الإلكترونية نموذجا، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني الأول حول **التسيير المحلي بين إشكاليات التمويل وترشيد قرارات التنمية المحلية البلديات نموذجا**، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، المنعقد يومي 08–09 نوفمبر، 2016، ص.41.

[3] مصيطفى، مرجع سبق ذكره، ص.127.

- ✓ ترويج البلدة أو القرية وتسليط الضوء على مشاريعها وحدائقها ومنتزهاتها.
- ✓ ربط الأنظمة الداخلية للبلدية بواجهة الانترنت.
- ✓ تحسين ظروف معيشة المواطن والاقتصاد مما يعود بالنفع والفائدة على كل الأطراف.
- ✓ التماشي مع التقدم الحاصل في البيئة الاقتصادية والبقاء في قمة المنافسة التحديثية والتطويرية.[1]

3. متطلبات قيام البلدية الالكترونية: [2]

- ✓ **توفير بنية تحتية مناسبة:** تسهم خدمات البلدية الالكترونية في زيادة الطلب على خدمات تقنيات المعلومات والاتصالات، مما يتطلب توفير بنية تحتية متطورة قادرة على استيعاب هذه الزيادة في الطلب بدون أن يكون ذلك على حساب جودة الخدمات.
- ✓ **وجود الأنظمة والتشريعات المناسبة:** بحيث يجب أن تتمتع هذه التشريعات بالمرونة والقدرة على التكييف والتماشي مع متطلبات هذا النمط الجديد من البلديات.
- ✓ **إعادة النظر في طريقة سير المعاملات:** حيث أن تطبيق البلدية الالكترونية لا يكون مجرد محاولة لاستعمال التقنيات الحديثة من أجل إتمام العمليات الروتينية البيروقراطية، ولكن ينبغي أن تكون فرصة لتطوير سير هذه العمليات وتسهيلها.
- ✓ **توفير القدر الكافي من الخصوصية وأمن المعلومات:** إن تقديم الخدمات عبر الانترنت مع ما يقدمه من فوائد وتسهيلات إلا انه قد يتيح المجال لمحاولات سوء استخدام هذه الخدمات، لذا ينبغي اعتماد وسائل مناسبة لحماية هذه الخدمات بما يتناسب ومتطلبات كل قطاع.
- ✓ **بناء القدرات والطاقات البشرية: حيث** تحتاج تطبيقات البلدية الالكترونية إلى توفير الأيدي العاملة على قدر من المهارة والقدرة على التعامل مع التقنيات الجديدة باقتدار.

4. تقييم أداء البلديات الإلكترونية: [3]

من بين أهم هذه الإنجازات التي حققتها البلديات نجد:

- ➢ البلدية الإلكترونية تعمل على إزالة الحواجز بين كافة الأشخاص وذلك بفسح المجال للجميع للتعامل إلكترونيا والحصول على خدماتهم مباشرة.
- ➢ تعمل على تقديم الخدمات للمواطنين المحليين وحصولهم على الخدمة بسرعة والغير المكلفة.
- ➢ تمكين المواطنين من ممارسة الديمقراطية ومشاركتهم في جميع القضايا.

---

[1] غزلاني، مرجع سبق ذكره، ص.41.

[2] نفس المرجع، ص.41.

[3] نفس المرجع، ص.42.

- تعمل البلدية الإلكترونية على زيادة الكفاءة في الوحدات المحلية مما يترتب عليها توفير الوقت مع خفض الزمن اللازم لإنجاز تلك المعاملات.
- القضاء على البيروقراطية والروتين الذي يوجد في الحكومة التقليدية.
- تحفز المواطن على استخدام التقنيات الحديثة وبالتالي مجتمع معلوماتي قادر عل التعامل مع المعطيات التقنية.

ثم إن تطبيق التقنيات الإلكترونية يواجه على مدار تجسيده العديد من العقبات نذكر منها:

- تلافي التعقيدات عند الشروع في تنفيذ وذلك بسبب عدم تلاءم في الوثائق والمعاملات الإلكترونية.
- هناك من يرى أن البلدية الالكترونية تزيد الفوارق المجتمعية للمواطنين وذلك سببه القادرين فقط، حيث أن الدخول للأنترنت يكون للقادرين للاستفادة من المواقع الخاصة بالبلدية.
- عملية القرصنة وما ينجم عنها من أعمال تسريب للمعلومات السرية بالإضافة إلى توظيفها في التزوير والغش سوءا بأضرار تمس الفرد أو الدولة في حد ذاتها.
- بانقطاع شبكة الانترنت تنعدم الخدمة.

ثانيا: مفهوم الخدمة العمومية: [1]

1. تعريف الخدمة العمومية:

تعرف الخدمة العمومية بأنها: " نشاط أو منفعة يقدمها طرف إلى طرف أخر وتكون في الأساس غير ملموسة ولا يترتب عليها أية ملكية فتقديم الخدمة قد يكون مرتبطا بمنتج مادي أو لا يكون".

كما تعرف بأنها:" نشاط أو منفعة أحد الأطراف يمكن ان يقدمه لطرف آخر يكون غير ملموس بالضرورة ولا ينتج عنه ملكية لأي فرد ويمكن ان يرتبط أو لا يرتبط بمنتج طبيعي".

وتعرف أيضا بأنها: "هي القدرة على تلبية الحاجات الضرورية للحفاظ على حياة الإنسان وضمان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها على ان تكون في مصلحة الغالبية من المجتمع وهي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع المستوى المعيشي للمواطنين".

تعريف الخدمة العمومية الإلكترونية: تعرف بأنها " الخدمات التي يمكن تقديمها إلكترونيا".[2]

2. خصائص الخدمة العمومية: وتتمثل فيما يلي: [3]

– للخدمات العمومية نظام خاص فهي تخضع لمجموعة من القواعد الموضوعة لغرض المصلحة العامة.

---

[1] نفس المرجع، ص.42.

[2] فطيمة سايح، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة لحالة الجزائر، **مجلة نماء للاقتصاد والتجارة**، العدد 04، ديسمبر 2018، ص.71.

[3] غزلاني، مرجع سبق ذكره، ص.43.

– الخدمة العامة عادة تحتكرها مؤسسات ضخمة وكبرى من حيث معدل تشغيلها ورقم أعمالها.

– لكي تصبح الخدمة خدمة عمومية فذلك معناه أن هذه الخدمة تتمتع بمعيار ثنائي فهي من جهة إدارية أو اقتصادية ومن جهة أخرى مراقبة الدولة لها تجعلها سياسية.

– هناك ارتباط موجب بين مستوى التقدم والرفاهية التي يصلها البلد وبين عدد الوظائف التي تتكفل بها المصالح العمومية.

– الخدمة العامة لا تقدم للأقليات فقط بل تسعى إلى تغطية أكبر عدد من الجمهور وهذا لان الخدمة العامة ليست متميزة بعلاقات مع الزبائن.

– الهدف من تقديم الخدمة العامة ليس تحقيق الربح بل هدفها تحقيق الربح الاجتماعي.

– الخدمة العامة عادة تحتكرها مؤسسات كبرى وضخمة من حيث معدل تشغيلها.

3. أنواع الخدمة العمومية : [1]

ويمكن حصرها في مجموعة الخدمات التالية:

- الخدمات الإدارية: مثلا خدمة مصلحة الحالة المدنية بالبلديات.
- الخدمات الاجتماعية والثقافية: مثلا الخدمات الصحية.
- الخدمات الصناعية والتجارية مثلا خدمة مؤسسة المياه.

ويمكن التمييز بين ثلاث أنواع من الخدمات العمومية وفق التصنيفات التالية:

- من حيث طبيعة الخدمة المقدمة: ونجد صنفان خدمة فردية يستفيد الفرد منها بمفرده وخدمة اجتماعية أي لا يمكن استغلالها إلا في إطار الجماعة.
- من حيث طبيعة الخدمة المقدمة: ونجد صنفان خدمة ذات استهلاك إجباري وخدمة ذات استهلاك اختياري.
- من حيث طريقة تحمل التكلفة: نجد خدمة مجانية وخدمة بالمقابل وخدمة مدعمة.

[1] نفس المرجع، ص.43.

-المحور الثاني: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر -نموذج البلدية الإلكترونية-.

أولا- مفهوم الإدارة الإلكترونية: [1]

1) تعريف الإدارة الإلكترونية: يقصد بالإدارة الإلكترونية "استخدام تكنولوجية المعلومات الرقمية في انجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات المرفقية، والتواصل مع المواطنين بمزيد من الديمقراطية ويطلق عليها أحيانا حكومة عصر المعلومات أو الإدارة بغير الأوراق، أو الإدارة الإلكترونية".

كما تعرف بأنها: "تطوير ونشر وتنفيذ السياسات والقوانين، وإيجاد البنية الأساسية التي من شأنها تفعيل تقنية المعلومات والاتصال لإيجاد مجتمع معرفي، تتوافر فيه خدمات إلكترونية آمنة، وأكثر فاعلية وملائمة لفئات المجتمع المختلفة، حيث يمكن إنجاز هذه الخدمات بأقل وقت وتكلفة ممكنين، ويتم ذلك باستخدام المنافذ الإلكترونية المختلفة، كما تسخر الإدارة الإلكترونية تقنية المعلومات والاتصال لتحسين العلاقات بين المواطنين وقطاع الأعمال، وبين مختلف الجهات الحكومية".

ويمكن تعريفها بأنها: "بديل جديد يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة والمواطن، انطلاقا من التغير الحاصل في مفاهيم الإدارة العامة، ومضامين الخدمة العامة، كمحصلة للتحول في عمل الأجهزة والمؤسسات الحكومية من الشكل التقليدي إلى شكل يرتكز أساسا على تقنيات الأنترنت....." [2]

وتعرف أيضا بأنها: "قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وبين قطاعات الأعمال، بسرعة ودقة عالية، وبأقل تكلفة عبر شبكة الإنترنت، مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة معتمدة على مبدأين هما:

- تقني: ويتمثل في إعداد المعلومات إلكترونيا وتناقلها عبر شبكة الإنترنت وضمان دقتها وسريتها.
- إجرائي: ويتمثل في تنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد مع ضمان صحتها ومصداقيتها". [3]

2) أهداف الإدارة الإلكترونية: نذكر ما يلي: [4]

---

[1] نبراس محمد جاسم الأحبابي، **أثر الإدارة الإلكترونية في إدارة المرافق العامة دراسة مقارنة**، الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة، 2018، ص ص.15، 16.

[2] عبد الكريم عشور، **دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر**، رسالة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، 2010، ص.14.

[3] ياسر محمد عبد العال، **الإدارة الإلكترونية وتحديات المجتمع الرقمي**، أطروحة دكتوراه، مصر: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2016، ص.71.

[4] نفس المرجع، ص ص.74-77.

✓ **الوصول لأفضل خدمة:** إن الإدارة الإلكترونية تهدف إلى تقديم الخدمات إلى الجمهور والعملاء بشكل لائق وبمواصفات تتفق وجودة الحكومة الإلكترونية، حيث يتم تقديم الخدمات بسهولة ويسر وبأقل تكلفة.

✓ **القضاء على البيروقراطية:** حيث أن استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى تبسيط الإجراءات وانجازها بسرعة وسهولة وكفاءة وفعالية وهذا للقضاء على التعقيدات الإدارية التي كانت تتسم بها الإدارة التقليدية.

✓ **تخفيض التكاليف وترشيد النفقات:** إن استخدام الإدارة الإلكترونية سوف يؤدي إلى تخفيض التكاليف وذلك نظرا لاستخدام الحاسب الآلي الذي يوفر الأدوات والأوراق الكتابية إضافة إلى سرعة الخدمة المقدمة.

✓ **القضاء على الفساد الإداري:** حيث يمكن لصاحب الخدمة من خلال الدخول إلى الموقع الإلكتروني تحديد الخدمة المطلوبة، بدون علاقة مباشرة بين الموظف وصاحب الخدمة، وهذا ما يقلص فرص انتشار الفساد.

✓ **توفير الشفافية:** حيث تعتمد الإدارة الإلكترونية على الرقابة الإلكترونية التي تضمن الرقابة المستمرة لمختلف الخدمات المقدمة، وهذا ما يضفي الشفافية في تقديم الخدمات للمواطنين.[1]

3) **متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:** إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يقتضي مجموعة من الشروط والمتطلبات كما يلي:[2]

1. **المتطلبات الإدارية:** تنحصر في:

✓ وضع استراتيجيات وخطط التأسيس: والتي يمكن أن تشغل إدارة أو هيئة على المستوى الوطني لها وظائف التخطيط والمتابعة والتنفيذ لمشاريع الإدارة الإلكترونية، وفي هذه المرحلة لابد من توفير التمويل المالي الكافي، بالإضافة إلى الدعم والتأييد من الجهات العليا.

✓ توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية: إذ لابد من العمل على تطوير شبكات الاتصالات بما يتوافق مع بيئة التحول نحو الإدارة الإلكترونية التي تقتضي وجود شبكة واسعة دون إهمال التجهيزات التقنية الأخرى من معدات وأجهزة ومحاولة إتاحته للأفراد والمؤسسات.

---

[1] سايح، مرجع سبق ذكره، ص.69.

[2] عبد القادر عبان، **تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة**، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص إدارة وعمل، 2015-2016، ص ص.73-78.

- ✓ تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية وفق ما يتماشى مع التحول الإلكتروني: وهذا بإعادة تنظيم الجوانب والمحددات الهيكلية ومختلف الوظائف الحكومية، بما يجعلها تنسجم ومبادئ الإدارة الإلكترونية.
- ✓ توفير الكفاءات والمهارات المتخصصة: وهو وجود يد عاملة مؤهلة وكفؤة تكون لديها زادا معرفيا يحيط بمبادئ التقدم التقني والتكنولوجي، ولها من الخبرة ما يمكنها من أن تصبح موردا بشريا مؤهلا لاستخدام تقنيات المعلومات.
- ✓ الإصلاح الإداري: لكي يكون هناك تحول إلكتروني ناجح يتوجب تطبيق مبدأ الإصلاح الإداري، والذي يشمل التخصص الوظيفي في تشغيل البرامج الإلكترونية، وخبراء لتأمين المعلومات، وحماية البرامج والمعاملات، إضافة إلى قيادات واعية لها القدرة الإدارية وترشيدها.
- ✓ وضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية: قبل تطبيق الإدارة الإلكترونية يجب تحديد الإطار القانوني الذي يقر بالتحول الإلكتروني، وبعد التطبيق يجب وضع قواعد قانونية ضامنة لأمن المعاملات الإلكترونية وتحديد الإجراءات العقابية الخاصة بفئة المتورطين في الجرائم الإلكترونية.

2. **المتطلبات البشرية:** يعتبر المورد البشري من أهم الموارد التي يمكن استثمارها لنجاح التحول الإلكتروني، حيث يعتبر المؤسس للإدارة الإلكترونية، حيث أن برامج الإدارة الإلكترونية تحتاج إلى خبرات ومهارات، وبالتالي فإن كفاءة المورد البشري تلعب دور مهم في نجاح التحول الإلكتروني، وهذا ما يعني ضرورة إعادة النظر في التدريب والتكوين والنظم التعليمية لمواكبة التحول.
3. **المتطلبات الاجتماعية والاقتصادية:** إذ تشمل العمل على خلق تعبئة اجتماعية مستوعبة لضرورة التحول الإلكتروني، وهذا بالاستعانة بمنظمات المجتمع المدني ووسائل الإعلام من خلال حملات تحسيسية بمزايا تطبيق الإدارة الإلكترونية، بالإضافة إلى ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية الإنفاق على مشاريع الإدارة الإلكترونية.
4. **المتطلبات الأمنية:** وهي كالتالي:

- ✓ وضع سياسة أمن المعلومات بما فيها خدمة الانترنت.
- ✓ وضع القوانين واللوائح التنظيمية والعقوبات الأمنية التي تحد من الجرائم الإلكترونية.
- ✓ تطوير أدوات تشفير في البرمجيات للمحافظة على الخصوصية وتمكين المستخدم من المحافظة على سرية شخصيته وتعاملاته عبر الشبكة.

5. **المتطلبات التقنية:** وهي تشمل الأجهزة والتقنيات اللازمة لإنجاح التحول الإلكتروني وتتمثل فيما يلي:

- ✓ البنية التحتية الصلبة للأعمال الإلكترونية: وتتمثل في أجهزة الحاسوب والشبكات وتكنولوجيا المعلومات.
- ✓ البنية التحتية الناعمة للأعمال الإلكترونية: وتتمثل في مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات، وهي تتكون من مواقع الويب، قواعد البيانات الإلكترونية، خدمات التجارة الإلكترونية على الويب.

4) معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية: نذكر ما يلي: [1]

1. **المعوقات السياسية والقانونية:** تتمثل فيما يلي:
- ✓ غياب الإرادة السياسية الفاعلة والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول الإلكتروني، وتقديم الدعم السياسي.
- ✓ عدم وجود بيئة عمل إلكترونية وفق أطر قانونية تحدد شروط التعامل الإلكتروني.

2. **المعوقات الإدارية:** تشمل ما يلي:
- ✓ غياب الاستراتيجية الواضحة حول استخدام التكنولوجي.
- ✓ ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الجهات العليا.
- ✓ مقاومة التغيير من طرف العاملين وهذا خوفا على مناصبهم.

3. **المعوقات المالية:** تتمثل في:
- ✓ ارتفاع تكاليف البنى التحتية للتحول والإدارة الإلكترونية.
- ✓ قلة الموارد المالية للاستعانة بكفاءات ومهارات معلوماتية في مجال التقنيات الحديثة.

4. **المعوقات البشرية:**
- ✓ ضعف استخدام التكنولوجيا الحديثة من طرف الأفراد.
- ✓ غياب الدورات التكوينية وعدم فعاليتها في ظل التحول نحو الإدارة الإلكترونية.

5. **المعوقات الأمنية:** وتتمثل في مشكلة الخصوصية والسرية، حيث أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يؤدي إلى القضاء على سرية وخصوصية الفرد.

5) وظائف الإدارة الإلكترونية: [2]

---

[1] نفس المرجع، ص ص.79-81.

[2] نفس المرجع، ص ص.82، 83.

تتمثل وظائف الإدارة الإلكترونية في:

- ✓ التخطيط الإلكتروني.
- ✓ التنظيم الإلكتروني.
- ✓ الرقابة الإلكترونية.
- ✓ القيادة الإلكترونية.

ثانيا– واقع البلدية الإلكترونية في الجزائر وأثرها على الخدمة العمومية:

تنفيذا لمخطط عمل الحكومة الساعي والهادف إلى تحسين وترقية أداء الإدارات العمومية وجعله يتميز بالفعالية والشفافية، قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتجسيد عدة مشاريع هامة في مجال عصرنة المرافق العامة وهذا باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة تهدف إلى تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة وكفاءة، ومن أبرز مشاريع الإدارة الإلكترونية في الجزائر البلدية الإلكترونية.

1. مشروع البلدية الإلكترونية:

ويتمثل في إنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة للمواطن الجزائري، من عقود ووثائق الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية، وحفظها ليتم استرجاعها لاحقا سوآءا بهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية، أو من أجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ إلكترونية على شبكة الانترنت لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن، ليتمكن من حفظها أو طباعتها، وكانت أول بلدية طبق فيها مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية في ولاية باتنة في 04 مارس 2010 وأصدرت أول شهادة ميلاد رقم 12 في بضع ثوان على مستوى الشباك الإلكتروني.[1]

2. مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين:[2]

في إطار تنظيم العمل بجواز السفر البيومتري وكذلك بطاقة التعريف البيومتري أصدرت وزارة الداخلية عدة قرارات منها:

- ✓ القرار المؤرخ في 09 ذو القعدة عام 1431 الموافق لـ 26 أكتوبر 2010 يحدد المواصفات التقنية لمستخرجي عقد الميلاد الخاص بإصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتريين.

---

[1] إلياس شاهد، الحاج عرابة، عبد النعيم دفرور، تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، **المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية**، العدد 03، 2016، ص.133.

[2] نفس المرجع، ص.133.

- ✓ القرار المؤرخ في أول صفر 1433 الموافق لـ 26 ديسمبر 2012 يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر البيومتري الإلكتروني.
- ✓ ويعتبر هذا المشروع مطابق للمعايير المملاة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني(OACI)حيث يعتبر من الخدمات التي خفضت معانات المواطنين، ويهدف إلى لتبسيط وتخفيف الإجراءات الإدارية ومكافحة البيروقراطية، حيث تم تسليم أكثر من 12 مليون جواز سفر بيومتري و7 ملايين بطاقة التعريف البيومترية في سنة 2017.[1]

وفي هذا الإطار قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية باتخاذ مجموعة من الإجراءات التي كان الهدف منها تطوير تطبيقات الإدارة الإلكترونية القضاء على البيروقراطية تتمثل في:[2]

- ✓ إعفاء المواطن من تقديم وثائق المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية.
- ✓ تقليص عدد الوثائق الإدارية الصادرة عن مصالح الحالة المدنية من 29 إلى 14 وثيقة.
- ✓ تمديد مدة صلاحية جواز السفر البيومتري من 05 إلى 10 سنوات.
- ✓ إلغاء شرط المصادقة على نسخ الوثائق الأصلية التي تسلم من الإدارة العمومية.

3. دور البلدية الإلكترونية في ترشيد وترقية الخدمة العمومية:

تعتبر البلدية الإلكترونية آلية ووسيلة هامة في تحسين وترقية أداء الخدمة العمومية بكفاءة وجودة عالية، ويتمثل دور البلدية الإلكترونية في تطوير وترشيد الخدمات العمومية فيما يلي:

- ✓ البلدية الإلكترونية تجنب الخزينة العمومية العديد من المليارات، كما أنها تقضي على الفساد والبيروقراطية وتعقيد الإجراءات، حيث أن عصرنة المرفق العام يرفع المردودية والأداء مما ينعكس إيجابا على الاقتصاد.
- ✓ تقريب الإدارة من المواطن وهذا من خلال تحقيق السياسة الجوارية في إطار العدالة الاجتماعية والمساواة.[3]
- ✓ الدقة وسرعة الاستجابة وهذا من خلال استخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية وأنظمة معالجة معلوماتية، هذا ما يؤدي إلى الدقة والجودة في تقديم الخدمة.
- ✓ تقليص تكاليف الخدمة وهذا من خلال تقنية الاتصال عن بعد للحصول على الخدمة دون التنقل إلى مكان الحصول على الخدمة المطلوبة.

---

[1] سايح، مرجع سبق ذكره، ص.79.

[2] مصيطفى، مرجع سبق ذكره، ص.137.

[3] سايح، ص.80.

- ✓ سهولة المحاسبة والشفافية، حيث أن توظيف الإدارة الإلكترونية في أداء الخدمات يؤدي إلى المحاسبة عن كل المهام من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الأنشطة والخدمات، مما يؤدي إلى شفافية العمل.[1]
- ✓ تسمح بتنظيم العمليات وتحسين الأداء الوظيفي.
- ✓ التواصل مع الجهات العليا ومع أجهزة الرقابة بسهولة وتبادل التقارير واستلام الملاحظات والتعديلات في وقت وجيز وقصير.
- ✓ تسمح البلدية الإلكترونية بتفعيل الرقابة الشعبية في الأداء الوظيفي[2]، وهذا ما يعزز ويفعل الشفافية في الأعمال الإدارية.

4. **تحديات البلدية الإلكترونية في الجزائر:** من أجل نجاح تجربة البلدية الإلكترونية في الجزائر يقتضي العمل على تفعيل النقاط التالية:[3]

- ✓ **الفعالية الداخلية للمؤسسات:** وهذا من خلال العمل على تبسيط الإجراءات الداخلية لتتوافق مع متطلبات الرقابة وهذا ما يزيد من فعالية هذه الإدارات.
- ✓ **تطوير التنظيم الهيكلي:** تعاني البلديات في الجزائر في تأدية أعمالها عبر مجموعة من الأقسام الداخلية التي تم تصميمها من القرن الماضي، لهذا يجب إحداث العصرنة على مستوى التنظيم الهيكلي للبلديات.
- ✓ **الخدمات البلدية الإلكترونية:** وهذا من خلال العمل على تقديم الخدمات البلدية عبر شبكة الانترنت كدفع الضرائب والرسوم إلكترونيا، بالإضافة إلى تطوير وعصرنة أنظمة البلدية من أجل متابعة شكاوى المواطنين وتلبية احتياجاتهم الكترونيا.

-المحور الثالث: تجارب ناجحة في مجال البلدية الإلكترونية "تجربة بلدية دبي الإلكترونية " في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية.

1. **مراحل تنفيذ مشروع بلدية دبي الإلكترونية:** تم تقسيم المشروع إلى ثلاث مراحل هي:[4]

- **المرحلة الأولى 2000-2002:** وفي هذه المرحلة يتم التركيز على التخطيط الاستراتيجي للمشروع وتأسيس القاعدة للانتقال والتحول الإلكتروني، وتم تحقيق النتائج التالية:
  - ✓ تقديم 76 خدمة إلكترونية لكافة شرائح المجتمع.

---

[1] شاهد، مرجع سبق ذكره، ص.132.

[2] مصيطفى، مرجع سبق ذكره، ص.127.

[3] نفس المرجع، ص.128.

[4] نفس المرجع، ص ص.130-135.

- ✓ إطلاق برنامج تدريب العلاء مجانا.
- ✓ تقديم خدمة الدفع الإلكتروني عبر بطاقات الائتمان وبطاقة الدرهم الإلكتروني.
- ✓ معالجة أكثر من 300.000 معاملة إلكترونية.

- **المرحلة الثانية 2002-2003:** في هذه المرحلة تم العمل على تطوير وتحديث البنية التحتية للاتصالات وتقنيات المعلومات، كما تم اختيار مجموعة من الخدمات لتنفيذها الكترونيا، وتم تحقيق في هذه المرحلة النتائج التالية:
  - ✓ تطوير وتحديث البنية التحتية.
  - ✓ تطوير سياسة الأمن المعلوماتي.
  - ✓ استخدام الرسائل النصية القصيرة للتخاطب مع العملاء.
  - ✓ توفير خدمة الدفع الإلكتروني.
- **المرحلة الثالثة 2003-2005:** وفي هذه المرحلة يتم تقديم خدمات تفاعلية متكاملة للعملاء، وتم تحقيق النتائج التالية:
  - ✓ تقديم خدمات عبر قنوات جديدة كالهواتف النقالة.

2. الخطة الاستراتيجية لبلدية دبي الإلكترونية: [1]

- **المحور الأول 2010-2014:** وتتضمن الخطة مجموعة المحاور التالية:
  - ✓ التطوير والتخطيط الحضري والإقليمي ودعم قطاع البنية التحتية في بلدية دبي، وهذا من خلال التنمية الحضرية في البلدية، تحقيق التوازن في استعمال الأراضي.
  - ✓ تنمية ولاء العملاء، وهذا من خلال رفع مستوى رضا المتعاملين، تقديم خدمات شاملة للمتعاملين.
- **المحور الثاني 2013-2015:** وتتضمن ما يلي:
  - ✓ ضمان حماية البيئة والمحافظة على الموارد الطبيعية بشكل مستدام.
  - ✓ تطوير وتجميل البلدية.
  - ✓ تحقيق الاستدامة البيئية.
  - ✓ التنافسية والريادة وضمان كسب ثقة المتعاملين.
  - ✓ تعزيز وتفعيل سياسات التخطيط الحضري والتطوير العمراني المستدام.
- **المحور الثالث 2016-2021:** وتتضمن ما يلي:

---

[1] نفس المرجع، ص ص.132-134.

- ✓ بلدية مبتكرة ورائدة عالميا من خلال استقطاب المواهب البشرية والمحافظة عليها، توفير بنية تقنية متكاملة، ترسيخ ثقافة الريادة والحوكمة المؤسسية.
- ✓ شراكات بناءة وتواصل فعال من خلال تفعيل العلاقة مع الشركاء المحليين والدوليين، تفعيل مشاركة المجتمع.

3. **عوامل نجاح تجربة بلدية دبي الإلكترونية:** تتمثل عوامل نجاح تجربة بلدية دبي الإلكترونية في: [1]

- ✓ الاستعانة بشركات القطاع الخاص العالمية.
- ✓ تطوير وتبسيط الإجراءات والمعاملات.
- ✓ التركيز على احتياجات العملاء.
- ✓ ترويج فعال للمشروع عامة والخدمات المتوفرة خاصة.
- ✓ تطوير وعصرنة البنية التحتية.
- ✓ دعم متطلبات العملاء.

الخاتمة:

نستنتج من خلال ما سبق أن بالرغم من الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف البلديات الجزائرية التي ساهمت في تخفيف وتبسيط الإجراءات والقضاء عل البيروقراطية إلا أنواقع الإدارة الإلكترونية عامة والبلدية الإلكترونية بصفة خاصة في الجزائر مازالت تعاني من العديد من التحديات والصعوبات في سبيل الوصول إلى تقديم خدمات عصرية ذات كفاءة وجودة للمواطن، فبرغم من الجهود التي قامت بها الدولة الجزائرية في سبيل تطوير الإدارات العمومية إلى أن الخدمات المقدمة تبقى ضعيفة مقارنة بالدول الأخرى مثل بلدية دبي الإلكترونية التي حققت نجاحا كبيرا في تقديم خدمات عصرية وذات جودة لمواطنيها، وهذا نتيجة غياب الاستراتيجية والإرادة السياسية لدى الجهات العليا، عدم توفر الإمكانيات اللازمة للتحول الإلكتروني، إضافة إلى ضعف تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

التوصيات: من أجل نجاح مشروع البلدية الإلكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر يجب ما يلي:

- ➢ وضع خطط واستراتيجيات مستقبلية للتحول الإلكتروني تكون مدروسة بشكل دقيق.

---

[1] نفس المرجع، ص.135.

- ➢ تنمية وتحسين كفاءة الموارد البشرية، وهذا من خلال التكوين والتدريب المتواصل للموظفين على استعمال تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تقديم خدمات ذات جودة وفعالية وكفاءة عالية.
- ➢ تفعيل دور المجتمع المحلي في التحول الإلكتروني وهذا ما يجعل مشروع البلدية الإلكترونية ناجح كونه متوافق مع توجهات وأهداف المجتمع، وهذا ما يضفي الشفافية والمشروعية.
- ➢ توفر الإرادة السياسية، حيث أن نجاح مشروع البلدية الإلكترونية مرهون بتوفر الإرادة السياسية لدى الجهات العليا في التحول الإلكتروني ودعمه.
- ➢ عصرنة التنظيم الهيكلي للبلديات لمواكبة التطور الإلكتروني وتقديم خدمات عصرية للمواطنين المحليين.
- ➢ نشر الوعي والثقافة الإلكترونية وهذا من خلال وسائل الإعلام والاتصال والقيام بدورات تكوين وتدريب.

قائمة المراجع:

I. الكتب:

1) الأحبابي نبراس محمد جاسم، **أثر الإدارة الإلكترونية في إدارة المرافق العامة دراسة مقارنة**، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة، 2018.

II. المقالات:

1) مصيطفى عبد اللطيف، لزهاري زواويد، حجاج نفيسة، البلدية الإلكترونية أداة لتجويد الخدمة ورؤية مستقبلية واعدة تجربة بلدية دبي وإمكانية الاستفادة منها، **مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية**، العدد 03، ص ص.124-142، جوان 2018.
2) سايح فطيمة، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة لحالة الجزائر، **مجلة نماء للاقتصاد والتجارة**، العدد 04، ص ص.63-84، ديسمبر 2018.
3) شاهد إلياس، عرابة الحاج، دفرور عبد النعيم، تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، **المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية**، العدد 03، ص ص.121-135، 2016.

III. المؤتمرات:

1) غزلاني وداد، حكار حنان، البلدية الإلكترونية وأفاق تحسين الخدمة العمومية بلدية دبي الإلكترونية نموذجا، مداخلة ضمن فعاليات الملتقى الوطني الأول حول **التسيير المحلي بين إشكاليات التمويل وترشيد قرارات التنمية المحلية البلديات نموذجا**، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، ص ص.40-49، المنعقد يومي 8-9 نوفمبر 2016.

IV. الأطروحات والرسائل:

1. الأطروحات:

1) عبد العال محمد ياسر، **الإدارة الإلكترونية وتحديات المجتمع الرقمي،** أطروحة دكتوراه، مصر، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2016.

2) عبان عبد القادر، **تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة،** أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص إدارة وعمل، 2015-2016.

2. الرسائل:

1) عشور عبد الكريم، **دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر**، رسالة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، 2010.

رقمنة الادرة المحلية الجزائرية الواقع والتحدي

محمد الطيب رجم، المدير الولائي للبريد والمواصلات –سطيف
خالد رجم، جامعة ورقلة

Redjemkhaled@gmail.com

Digitization of the Algerian local administration, reality and challenge

الملخص: حاولنا من خلال هذه الورقة البحثية تشخيص واقع رقمنة الدارة المحلية بالجزائر من خلال توضيح كل ما قامت به الوزارة المحلية من إجراءات و كذا خطوات وبالطبع المراسيم والقرارات القانونية التي تنظم ذلك، اعتمدنا في دراستنا على المقابلة مع موظفين مكلفين بمصلحة البومتري وكذا القائمين على المركز الوطني للبيانات والشبكات التابعة لوزارة الداخلية، لاحظنا ان الدولة تبذل جهد جهيد للوصول الى رقمنة شاملة لكل الإجراءات من اجل تخفيق العراقيل البيروقراطية و كذا الوصول أيضا لما اسمه جودة حياة المواطن، لكن تبقى العديد من النقائص أهمها عدم وجود استراتيجية رقمنة واضحة ومحددة الخطوات بدقة ، بالإضافة الى ضعف الثقافة التكنولوجية للمواطنين و كذا للمستخدمين على حد السواء.

المفتاحية: رقمنة، إدارة المحلية ، مصلحة البيومتري.

المقدمة

لقد شهد العالم تحولات كثيرة في مختلف مجالات الحياة ، وذلك نظرا للتطورات التكنولوجية المتسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، فظهور الانترنت أدى الى التحول من الأساليب التقليدية في عقد الصفقات وإنجاز الأعمال والاتصال إلى استعمال الأسلوب الرقمي ، الذي يعتمد على استخدام الأجهزة والأدوات التي تدار بشكل رقمي، ومع هذا التقدم العلمي والتقني والنمو الواضح في الثورة الالكترونية ElectronicRevolutio ظهرت الإدارة الإلكترونية التي تجسد اتجاها جديدا في الإدارة المعاصرة والتي تسعى لتحويل المؤسسات الى مؤسسات إلكترونية تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إنجاز جميع أعمالها ومعاملاتها ووظائفها الإدارية.

1- مفهوم الإدارة الالكترونية:

يعتبر مفهوم الإدارة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة في علم الإدارة، وظهر نتيجة لتطورات كثيرة شهدها العالم المعاصر منذ الانتقال الى مرحلة العمل الالكتروني بعيدا عن التعاملات الورقية فتناوله الباحثون في الإدارة عبر عدة تعريفات منها:

يعرف السالمي الإدارة الإلكترونية على أنها : عملية ميكنة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولا الى تحقيق اهداف الادارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الاجراءات والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل ادارة جاهزة للربط مع الحكومة الالكترونية لاحقا[1]

يعرف نجم عبود الإدارة الالكترونية بأنها :"إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات الاتصال تميل أكثر من أي وقت مضى الى تجريد وإخفاء الأشياء وما يرتبط بها الى الحد الذي أصبح رأس المال المعرفي هو العامل أكثر فعالية في تحقيق أهدافها والأكثر كفاءة في استخدام مواردها[2]".

ويمكن تعريف الإدارة الإلكترونية:"بأنها تبادل غير ورقي لمعلومات العمليات وذلك بإستخدام التبادل الإلكتروني للبيانات EDI أو هي استخدام كل الوسائل الإلكترونية في انجاز كل أعمال معاملات المؤسسة مثل استخدام البريد الالكتروني والتحويلات الالكترونية للأموال والتبادل الالكتروني للمستندات والفاكس والنشرات الالكترونية وأية وسائل الكترونية أخرى" [3].

يعرفها غنيم على أنها:"تنفيذ كل الاعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الالكترونية "[4]

ونلاحظ أن جميع التعريفات السابقة تتفق في كون الإدارة الإلكترونية عبارة عن :"ميكنة الأعمال أي نقلها وتحويلها من أعمال ورقية الى أعمال إلكترونية بالاعتماد على استخدام التقنيات الحديثة"[5].

وفي ضوء التعريفات السابقة نرى أن الإدارة الإلكترونية :"هي استخدام كافة التقنيات الحديثة من نظم المعلومات وشبكات الحاسوب والاتصالات في تنفيذ المهام والاعمال الإدارية داخل المؤسسة، مما يؤدي إلى إنجازها بسهولة ويسر ودقة عالية وتعمل على توفير الوقت والجهد وتبسيط الإجراءات مع ضمان خصوصية وأمن المعلومات ".[6]

2- أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية

---

[1] علاء عبد الرزاق السالمي،" نظم إدارة المعلومات"،المنظمة العربية للتنمية الإدارية،القاهرة، 2006،ص3 .

[2] نجم عبود، " الإدارة والمعرفة الالكترونية :الإستراتيجية ، الوظائف ، المجالات " ،. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009 ، ص7

[3] عامر طارق عبد الرؤوف، " الإدارةالالكترونية "نماذج معاصرة "،الطبعة الأولى،دارالسحاب للنشر والتوزيع،القاهرة، 2007 ،ص 25.

[4] غنيم أحمد محمد،" الإدارة الالكترونية، أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل"، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر ، 2004 ، ص3

[5] غنيم أحمد محمد، مرجع سابق ،ص31

[6] علي سايح جبور بعنوان :الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير أداء الجماعات المحلية في ظل تطبيق الحكومة الإلكترونية بالجزائر منشور بجريدة مجلة المقار للدراسات الاقتصادية المركز الجامعي تندوف ص 10

هناك الكثير من المبررات التي جعلت الكثير من الدول والمؤسسات تتسارع في تطبيق الإدارة الإلكترونية في اداراتها، حيث نبين اهم العوامل التي ساهمت في التحول نحو الإدارة الإلكترونية فيمايلي:[1]

- الاجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة العمل؛
- القرارات والتوجيهات الفورية التي من شأنها إحداث عدم التوازن في التطبيق؛
- العجز عن توحيد البيانات على مستوى المؤسسة؛
- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء؛
- صعوبة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة؛
- التطور السريع في أساليب وتقنيات الأعمال؛
- توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات؛
- ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتميز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس؛
- حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.

3- فوائد وأهمية تطبيق الإدارة الالكترونية

إن اهتمام العالم المتقدم باستخدام تقنيات المعلومات الإدارية لم يأتي من فراغ بل وجد فوائد كبيرة حصلت ولذلك بدأت الدول تتسابق في تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها ومن أهم هذه الفوائد[2]:

- تبسيط الاجراءات داخل هذه المؤسسات، وهذا ينعكس ايجابيا على مستوى الخدماتي تقدم الى المواطنين كما تكون الخدمة المقدمة أكثر جودة؛
- اختصار وقت تنفيذ وانجاز المعاملات الادارية المختلفة؛
- الدقة والوضوح في العمليات الادارية المختلفة داخل المؤسسة؛
- تسهيل اجراءات الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة، وكذلك مع المؤسسات الأخرى؛
- إن استخدام الإدارة الإلكترونية بشكل صحيح سيقلل استخدام الأوراق بشكل ملحوظ مما يؤثر ايجابيا على عمل المؤسسة؛
- إن تقليل استخدام الورق سيعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن للتخزين حيث يتم الاستفادة منها في أمور أخرى؛
- الإدارة الإلكترونية سوف تؤدي الى تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيدي عاملة لها دور اساسي في تنفيذ هذه الادارة عن طريق إعادة التأهيل لغرض مواكبة التطورات الجديدة التي

---

[1] عامر طارق عبد الرؤوف ،مرجع سابق،ص4

2 علي سايح جبور ،مرجع سابق ص 10

طرأت على المؤسسة والاستغناء عن الموظفين غير الأكفاء وغير القادرين على التكيف مع الوضع الجديد.

4- :خصائص، عناصر وأدوات الإدارة الالكترونية

أولا. خصائص الإدارة الإلكترونية

تشير ممارسات الإدارة الإلكترونية الى انجاز كل الاعمال والمعاملات بين أطراف التعامل من خلال وسيط إلكتروني ، بحيث يتم تداول البيانات والوثائق الكترونيا وذلك من خلال استخدام الاتصالات الالكترونية مما يشير إلى انتفاء وعدم وجود العلاقة المباشرة بين أطراف التعامل وذلك يعد سمة أساسية تميز أعمال الإدارة الإلكترونية ، حيث توجد أطراف التعامل معا وفي نفس الوقت على شبكات الاتصالات الالكترونية ، كما تتم معالجة كل المشكلات التي يوجهها العملاء باستخدام الكمبيوتر عبر المسافات البعيدة ، حيث تعتمد ممارسات الإدارة الإلكترونية على استخدام تكنولوجيا الواقع الحالي ، حيث يتم غالب استبعاد الكثير من الأصول المادية والبشرية ، أو التقليل من إستخدامها .[1]

ومن خصائص الإدارة الإلكترونية نجد[2]:

- **إدارة بلا أوراق:** حيث تتكون من الأرشيف الالكتروني والبريد الالكتروني والادلة والمفكرات الالكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية ؛
- **إدارة بلا مكان:** وتعتمد أساسا على الهاتف المحمول والمؤتمرات الالكترونية والعمل عن بعد؛
- **إدارة بلا زمان:** تستمر 24 ساعة (365/07/24) متواصلة وفكرة الليل والنهار والصيف والشتاء هي أفكار لم يد لها مكان في العالم الجديد ؛
- **إدارة بلا تنظيمات جامدة:** فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات التي تعتمد على صناعة المعرفة.

ثانيا عناصر وأدوات الإدارة الالكترونية

يمكن القول بأن أهم مقومات وعناصر الإدارة الالكترونية الرئيسية تكمن في العنصر البشري ، وذلك بالإضافة الى العناصر والادوات الفنية ، المتمثلة في أجهزة الحاسوب الآلي وما يتعلق بها ، لقدرته على تشغيل أدوات الإدارة الالكترونية ، وفهم منظومتها ، والعمل على احتواء المعلومات بشكل رقمي ، وسهولة تحريكها وإعادة صياغتها واستخدامها الكترونيا من مكان لأخر[3] .

---

1 عامر طارق عبدالرؤوف ،مرجع سابق،ص27

2 عامر طارق عبدالرؤوف ،مرجع سابق،ص27

3 علي سايح جبور ، مرجع سابق ص11

تتكون الإدارة الالكترونية من أربعة عناصر أساسية : هي عتاد الحاسب الآلي ومكوناته المادية وملحقاته (HARDWARE) والبرمجيات (SOFTWARE) وشبكات الاتصال (Communication Network) وصناع المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الوظيفية لمنظومة الإدارة الالكترونية[1].

5- تطبيقات الإدارة الالكترونية في الجماعات المحلية بالجزائر

تعدالبلديات القاعدة الأساسية اللامركزية الإدارية، حيث ان البلدية تلعب دور كبير في مجال التنمية حيث أصبح من الصعب الحديث عن البلدية دون التنمية أو عن هذه الأخيرة دون البلدية[2]

ويدخل تحت صلاحيتها كما حددها مؤتمر الصومام كل الأعمال المدنية التي تتعلق بحياة ومعيشة السكان والمواطنين بما في ذلك الأرياف والقرى ، ويعرفها القانون 99/08 أنها الجماعة الإقليمية الأساسية وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتحدث بموجب قانون وللبلدية إقليم واسم ومركز.

الإدارة الإلكترونية رهان الدولة تسعى لتحقيقه منذ سنوات ، وهذا لتمكين المواطنين من مستوى عالي في أداء الخدمة الإدارية ، وفي هذا السياق وزارة الداخلية إتخذت العديد من الإجراءات في سبيل تقديم خدمة عمومية نوعية للمواطنين ، الذين أصبح بإمكانهم استخراج جميع الوثائق المتعلقة بالحالة المدنية من أقرب بلدية ممكنة بغض النظر عن البلديات التي ولدوا فيها، زيادة على بطاقات التعريف وجواز السفر البيومتري ، وكذلك الانطلاق حالية في عمليات إصدار رخص السياقة البيومترية وكذلك البطاقة الرمادية الإلكترونية ، وهذه العمليات إستأصلت الطوابير التي كانت تشهداها الدوائر والبلديات على حد سواء .[3]

ولا أحد ينكر أن وزارة الداخلية كانت من أكثر القطاعات التي سارعت بتوسيع تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال تنفيذها لعدة مشاريع في هذا الإطار والتي تتمثل في: [4]

أولا: رقمنة مصلحة الحالة المدنية ومشروع البيومتري

لتسهيل هذه الإجراءات و تنفيذا لمخطط عمل الحكومة الهادف إلى تحسين أداء الخدمة العمومية وجعلها تتمي بالفعالية ووالشفافية قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتجسيد عدة مشاريع هامة في مجال

---

1 علي سايح جبور ، مرجع سابق ص12

2 موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية: www.interieur.gov.dz

3 المرسوم التنفيذي رقم 15-315 المؤرخ في 10 ديسمبر 2015 والمتعلق بإصدار ونسخ وثائق الحالة المدنية

4 المكي دراجي،مقال بمجلة العلوم القانونية والسياسية عدد 17 سنة2017بعنوان دور الادارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر ص.32

عصرنة المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة، تهدف مجمل هذه الإنجازات إلى تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية ومن بين أهم الإنجازات في هذا المجال ما يلي: [1]

- رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني وإحداث الخجل الوطني الآلي للحالة المدنية وربط كل البلديات وملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية به، ولقد مكن هذا الإنجاز من:

–تمكين المواطن من استخراج كل وثائق الحالة المدنية بصفة آنية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن دون أن يتكبد عناء التنقل ؛

–تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص 12 خ مباشرة عبر خدمة الأنترنت ووالحصول عليه من الممثلية الدبلوماسية أو القنصلية المخجل فيها ؛

–إنشاء الخجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية ودون تكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل ؛

وفي هذا السياق أكد السيد /عبد الرزاق مهني المدير العام المكلف بعصرنة الوثائق و الأرشيف بوزارة الداخلية و الجماعات المحلية :وأنه نتيجة لهذه الإجراءات المتبعة من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية وبفضل التأكيد على تطبيق الإدارة الإلكترونية باشرت وزارة الداخلية بعدة عمليات منها جمع و حفظ كل المعطيات المتوفرة لدى مصالح الحالات المدنية ل 1541 بلدية وأصبحت حالة مدنية واحدة وموحدة و تم من خلال هذه العملية تصحيح العديد من الأخطاء التي تعود لسنوات مضت وقد مس التصحيح الخجلات القاعدية والأساسية وبذلك انتقل الأرشيف الوطني من الصفر إلى 95 مليون وثيقة مخجلة ومحفوظة، وللاحتياط تم الاحتفاظ بنخخة قاعدية إلكترونية في الإدارة المروكزية، كما تم ربط أكثر من 18 قطاعا منها الوزارات بالخجل الوطني للحالة المدنية التابع لوزارة الداخلية، كما تم إصدار قانون يتعلق بتمديد عمر الوثيقة من عام إلى 10 سنوات باستثناء وثيقة الزواج والوفاة وتم إلغاء العديد من الوثائق والانتقال من 22 وثيقة إلى 7 وثائق، أما فيما يخص الوثائق البيومترية فإنه يتم استخراج أكثر من 25.000 جواز سفر بيومتري إلكتروني يوميا، كما تم تسليم أكثر من 8.700 مليون جواز سفر بيومتري في ظرف 04 سنوات، وأكثر من 6 ملايين بطاقة تعريف بيومترية وهذه الأخيرة التي تميز ت بتأمين خاص متمثل في شريحتين الأولى مرئية و الأخرى خفية، ولقد تم الاّستعانة في صناعة هذه الوثائق بتكنولوجيات متعددة تضمن حماية المعطيات التي لا يمكن الولوج إليها بسهولة حيث أكد أن كل هذه العمليات والإجراءات من أجل الوصول إلى بلدية و ولاية إلكترونية.

---

1 المكي دراجي ، مرجع سابق ، ص32

كما تم التأكيد من طرف الوزير المكلف بإصلاح الخدمة العمومية السيد /محمد الغازي من خلال مضمون البرقية رقم 82 :و .م. إ . خ .ع /بتاريخ 11.11.2013 :، والموجهة إلى أعضاء الحكومة وإلى السادة الولاة بضرورة توفير الوسائل العصرية للاتصال والإعلام وتوجيه المواطنين (الرقم الأخضر،الموقع الإلكتروني، البريد الإلكتروني ... وذلك من أجل تجنيب المواطن التنقلات غير المجدية والعراقيل التي لا طائل منها والتقليل من مظاهر البيروقراطية.

وأكد وزّير الدولة وزير الداخلية والجماعات المحلية من خلال البرقية المستعجلة بتاريخ 31.10.2013:و التي تحمل رقم 2013 / 3138 :والموجهة إلى جميع مسؤولي الجماعات المحلية من ولاة، وولاة منتدبين، رؤساء دوائر، رؤساء المجالس الشعبية البلدية ...والتي أكد فيها إلزامية إصدارّ وثائق :رخصة السياقة، شهادة الكفاءة، بطاقة المراقبة للسيارات، بطاقة الترقيم (البطاقة الرمادية) بالاستعمال الإلكتروني.

وكآخر إجراء وفي إطار تسهيل الإجراءات الإدارية و تقريبها من المواطن :فقد تم إنشاء ولأول مرة في الجزائر تطبيق جديد عبر الهاتف النقال يحمل عنوان " إجراءاتي " والذي سيتمكن من خلاله كل المواطنين يتمكنوا من الاطلاع على جميع المعلومات المتعلقة بأي إجراء إداريّ تقدمه مصالح وزارة الداخلية والجماعات المحلية.[1]

ككل هذه الإجراءات التي تبنتها السلطة الوصية في سبيل تطوير الإدارة المحلية ضمن مبادرة التحول الرقمي ودفعا لمخططات التحول لخدمة عمومية إلكترونية، تصب جميعها في ترقية المرفق العام وتقريب الإدارة من المواطن وذلك ما أكده وزير الداخلية والجماعات المحلية السيد /نور الدين بدوي من خلال زيارة العمل التي قام بها إلى المركز الوطني لإنتاج الوثائق البيومترية بباب الزوار بتاريخ14 نوفمبر2017 والتي كان من ضمنها تلقي عرض حول عملية عصرنة الإدارة، ولهذا الغرض تم تقديم عرضين متعلقين بحالة تقدم مختلف مشاريع العصرنة التي يقوم بها القسم ولاسيما إنتاج الوثائق المؤمنة ومنافعها على المواطنين من خلال تعميها.

كما أشارت مديرية السندات والوثائق المؤمنة إلى الخدمات الجديدة المقدمة للمواطنين عبر الانترنت، كما تم التأكيد من خلال العرض المقدم لوزير الداخلية السيد /نور الدين بدوي على أنه تم إنتاج 15 مليون وثيقة بيومترية مختلفة إلى حد اليوم ومن هنا إلى حلول عام 2021 سيتم إنتاج 46 مليون وثيقة بيومترية، وحسب ما تمت الإشارة إليه فإن المديرية تقوم بعملها بمقتضى التعليمات المتعلقة.[2]

---

1 موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية: www.interieur.gov.dz

2 مقال على موقع وزارة الداخلية منشور يوم 14 نوفمبر 2017

ثانيا مشروع البيومتري

في إطار تنظيم العمل بجواز السفر البيومتري وكذلك بطاقة التعريف البيومترية أصدرت وزارة الداخلية والجماعات المحلية وتهيئة الإقليم عدة قرارات نذكر من بينها: [1]

- قرار مؤرخ في 9 ذي القعدة عام 1431 الموافق 17 أكتوبر سنة 2010 يحدد المواصفات التقنية لمستخرج عقد الميلاد الخاص باستصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري
- قرار مؤرخ في أول صفر عام 1433 الموافق 26 ديسمبر سنة 2012 ، يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني .

أما من الناحية التطبيقية فقد أعلنت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في 28 ديسمبر 2010 عن إطلاق المرحلة الاولى لاصدار جواز السفر البيومتري الإلكتروني بداية من 12 جانفي 2012 على مستوى 45 دائرة بعواصم الولايات والمقاطعة الادارية لحسين داي بالجزائر العاصمة ، هذه الدوائر تم تعيينها كمواقع نموذجية للشروع في هذه العملية التي ستعمم تدريجيا على جميع المقاطعات والدوائر .

يهدف مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين الى عصرنة وثائق الهوية والسفر حيث ستكون بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والالكترونية وثيقة مؤمنة تماما ذات شكل أكثر مرونة تضمن للمواطنين القيام بمختلف الإجراءات اليومية .

وفي ما يتعلق بجواز السفر الالكتروني البيومتري فهو وثيقة هوية سفر مؤمنة قابلة للقراءة أنيا ويكون مطابقا للمعايير المملاة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني.

ومن جهتها أصدرت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في العدد 47 من الجريدة الرسمية قرار وقعه الوزير يضبط قائمة الوثائق الخاصة بملف بطاقة التعريف الوطني وجواز السفر البيومترين ، والجديد فيه أنه بالامكان تحميل الاستمارة من موقع وزارة الداخلية على شبكة الانترنت وارسالها على البريد الالكتروني في خطوة مهمة لتجسيد مشروع الجزائر الالكترونية وتعميم استعمال الوسائط الإلكترونية في المعاملات الإدارية .

وبصفة إجمالية ، فان الاجراءات التي اتخذتها وزارة الداخلية والجماعات المحلية ، تصب في تطوير التطبيقات الإدارة الإلكترونية ومحاربة كل أشكال البيروقراطية التي تعرقل حصول المواطن على وثائق الإدارية في الوقت المناسب ، وتشمل هذه الاجراءات[2]:

1. إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية ؛

---

1 قرارات ومراسيم خاصة برقمنة الحالة المدنية وحركة تنقل الأشخاص

2 مرسوم تنفيذي14-75مؤرخ في17 ربيع الثاني عام 1435 الموافق 17 فبراير2014، يحدد قائمة وثائق الحالة المدنية

2. تمديد صلاحية جواز السفر البيومتري من 05 الى 10 سنوات ؛
3. تقليص عدد الوثائق الإدارية الصادرة عن مصالح الحالة المدينة من 29 إلى 14 وثيقة ؛
4. إلغاء شرط المصادقة على النسخ والوثائق الادارية الأصلية المسلمة من طرف الإدارات العمومية ؛
5. تمديد أجال صلاحية عقد الميلاد الى 10 سنوات بعد ما كان سنة واحدة من قبل ؛
6. إلغاء تحديد أجل صلاحية شهادة الوفاة بعد ما كانت سنة واحدة من قبل ؛
7. تكفل البلديات بالتنسيق مع السلطات القضائية لطلبات المواطنين لتصحيح الأخطاؤ المكتشفة في وثائق الحالة المدنية الخاصة بهم ، والقيام بإجراءات تصحيحها عوضا عنهم ، وبالتالي تخليص المواطنين من عناء التنقل بين البلدية والمحكمة ؛
8. تمديد أجال تصريح الميلادات والوفيات بالنسبة للمواطنين القاطنين بالجنوب إلى 20 يوما ؛
9. إلغاء طلب شهادة الميلاد عقد خاصة والإستمارة ضمن ملف جواز السفر البيومتري ؛
10. إلغاء أخذ البيانات البيومترية (التصوير) للذين يحوزون وثائق بيومترية من قبل في حالة طلب التجديد .

6- البلدية الذكية

ومن أجل تجسيد حلم "البلدية الذكية" ، والتي تعد حلم وزارة الداخلية والجماعات المحلية تعمل على إنشائها وتعميمها على باقي ولايات الوطن في اسرع وقت ممكن ، والجدير بالذكر ان هذه الخطوة قد شرع في تجسيدها خلال الأشهر الماضية عبر توفير كافة الوسائل التكنولوجية واللوجستية اللازمة في عملية الاتصال والتواصل بين الادارة والمواطن لانشاء نظام الإدارة الإلكترونية ومنه ضمان توفر قنوات الاتصال من حواسيب وهواتف وشبكة ألياف بصرية وشبكة انترنت عالية التدفق قادرة على نقل البيانات بشكل متبادل بين المصالح الإدارية والمواطن ، وهي المهام التي اوكلت الى لجنة الاتصال وتكنولجيات العلام التابعة لولاية الجزائر ، هذه الاخيرة تقوم بالتنسيق مع الوزارة الوصية في تنفيذ كافة المشاريع التي تم الاعداد لها في إطار مخطط العصرنة.

حلم " البلدية الذكية" وتحسين الخدمات للادارة العمومية لبعض بلديات مقرات الادارة يواجه عدة عقبات تحول دون إنجازه على أرض الواقع ، فالزائر لبعض مقرات البلديات بالعاصمة يلحظ جليا أن هذه الأخيرة تعاني ضيقا شديدا في مقراتها والتي لاتستوعب حتى المواطنين الذين يقصدونها لاستخراج الوثائق اللازمة بالاضافة لغياب الكفاءة المهنية لبعض الموظفين ، كما

أن العديد من مقرات البلدية تفتقر الى الربط بشبكة الانترنت أو انقطاعها بشكل متكرر ، كل هذا يحول دون تحقيق مسعى اللجنة الولائية للاتصال وتكنولوجيات الاعلام للبرنامج التكنولوجي ، هذا الأخير يهدف الى جعل عاصمة البلاد ترقى بمقراتها وخدماتها لما هو أفضل ، خاصة وان العديد من إجراءات التي اتخذتها الوصاية لرقمنة البلديات حيث بات ممكنا للمواطن استخراج وثائقه بسهولة ، بالاضافة الى الحاق خدمة استخراج الوثائق البيومترية بها بعد أن كانت حكرا على الدوائر الإدارية .

وبحديثنا على المواقع الالكترونية التي من المفروض توافرها في كامل البلديات ، نجد أن 80 بالمائة من البلديات لاتملك موقعا الكترونيا ، أما التي تملك موقع فتعد على الأصابع وشكلي فقط ، فمن بين 57 بلدية أربع او خمس بلديات فقط تملك موقعا باستثناء بعض المبادرات الشخصية التي يوم بها بعض الشباب لنشر بعض المستجدات والانشغالات لبلدياتهم ، وحتى ان توفرت الشبكة في بلديات أخرى إلا ان مسؤوليها لم يكلفوا أنفسهم عناء تزويدها بمواقع إلكترونية لايصال كافة المعلومات للمواطن والتواصل المباشر معه ، والتكفل الأفضل بإنشغالاته في أقرب وقت ممكن ، حيث يبقى المواطن رهينة أساليب الإتصالالتقليدية ، التي تضطره الى التنقل إلى مقر البلدية لطرح إنشغالاته على رئيس البلدية ، الذي لا يحظى في أغلب الأحيان باستقباله .

يستلزم تنفيذ برنامج "البلدية الذكية " حسب ما كشف عنه رئيس لجنة الاتصال وتكنولوجيات الإعلام بالمجلس الشعبي الولائي لولاية الجزائر ، زوبير أعمر سعيدي ، مجموعة من الخصائص والمقومات التي جاء في مقدمتها توديع عهد الأوراق واستبدالها بالحواسيب الآلية وتوفر الإدارة على الارشيف الالكتروني والبريد والمفكرات الالكترونية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية ، بالاضافة الى التخلص من محدودية الزمن والمكان بحفظ جميع هذه الخدمات على الوسائل التكنولوجية الحديثة ، ناهيك عن التخلص من النظم الادارية الروتينية الجامدة وكذا الرقي بالعلاقات الرابطة بين الادارة والمواطن وتبسيط إجراءاتها الإدارية وتعزيز الشفافية لتخفيض حدة النزعات الناشبة بين الطرفين في الادارة الكلاسيكية ، ولترتقي بالخدمة الى مستوى العالم الرقمي الذي أضحى يرسم معالم العواصم الدولية ، لابد أن يعتمد البرنامج بالدرجة الأولى على تطبيق تكنولوجيات الإعلام في الإدارة العمومية ، وذلك عن طريق خلق قاعدة بيانية خاصة بالبلدية تحتوي على جميع المشاريع ومشاكل البلديات.

هـذه الأخيـرة توصـل بمقاطعاتهـا الإداريـة عـن طريـق شـبكة الأليـاف البصـرية ، ليـتم بعـد ذلـك ربطهـا بالولايـة ، هـذه العمليـة تمـس كامـل بلـديات العاصـمة ال57 ، التـي تكـون قـد زودت بموقـع الكترونـي محمـي للتواصـل مـع المـواطنين بكـل سـهولة ، حيـث يسـتطيع أي مـواطن تصـفح هـذه الأخيـرة ومعرفـة كامـل المشـاريع الانيـة وحتـى نسـبة إنجازهـا وأسـباب تعطلهـا فـي ظـرف ثـواني معـدودة ، وهـذا وفـق الإطـار القـانوني والتنظيمـي المعـد مـن طـرف الحكومـة وفـق لمجموعـة مـن التنظيمـات والقـوانين التـي تـنظم مختلـف العمليـات المرتبطـة بـالإدارة الإلكترونيـة كـالتوقيع الإلكترونيـة والاقـرار والتصـديق الالكتـرونيين ،والتبـادل وآليـات حمايـة الإدارة الإلكترونيـة مـن الجـرائم المعلوماتيـة ، إلـى جانـب تـوفير المـوارد البشـرية المؤهلـة مـن طاقـات تمتلـك المعرفـة بالمجـال المعلومـاتي علـى غـرار المبـرمجين ، مـوظفي الشـبكات ، الصـيانة ، التـأمين والحمايـة وغيرها ، وكذا توفير جميع الوسائل التكنولوجية واللوجيستية اللازمة لإنجاح المشروع .

7- **بعض تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية**

بادرت الحكومة بفضل استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية إلى[1]:

- إزالة شهادة الميلاد عقد خاص (S12) من ملف حيازة بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومترين واستبدالها بشهادة ميلاد عادية تحمل رقم7 ؛

-التقليص من مدرة دراسة ملفات حيازة على البطاقة الرمادية إلى يوم واحدة في الحالات العادية وذلك بعد تعميم اصدارها من طرف البلديات وهو ما يدخل ضمن تقريب الإدارة من المواطن ؛

- حذف استمارة المعلومات من ملف حيازة بطاقة التعريف الوطنية وجوازالسفر البيومتريين بعدما تم تعميم الشباك الإلكتروني؛

- إلغاء اخذ البيانات البيومترية للذين يحوزون على وثيقة بيومترية ؛

-تخفيف الملف للذين يطلبون تجديد جواز السفر البيومتري وتقليصه فقط في جواز السفر البيومتري المنتهي الصلاحية ووصل الضرائب وصورة شمسية فقط ؛

-لأول مرة في الجزائر تسجيلات الخاصة بقرعة الحج كانت لموسم 2016 عبر موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية ؛

-تسليم أول بطاقة التعريف الوطنية البيومتريةالإلكترونية : يوم السبت 30 جانفي 2016 في الجزائر العاصمة ، بعدها تم تعميمها للذين يحوزون على جواز سفر بيومتري وذلك في سبتمبر 2016 وذلك

---

1 موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية وتهيئة الإقليم: www.interieur.gov.dz

بإستعمال المعطيات الخاصة بهم التي هي في المركزة الوطني للسندات والوثائق المؤمنة لإعداد بطاقاتهم وذلك بطلبها عبر موقع الوزارة .

إن عصرنة الإدارة تحمل أبعادا اقتصادية ، حيث أن الأموال الهائلة التي كانت تخصص سابقا لإقتناء الورق يمكن أن توظف في جوانب أخرى يحتاجها المواطن في مجال التنمية : فالإدارة الإلكترونية وتعميمها في البلديات أصبح ضرورة لا مهرب منها ، وسيكون لها أثر إيجابي على حياة المواطنين وعلى مسار التنمية الاجتماعية والاقتصادية للبلاد ، لاسيما في ظل التطورات التكنولوجية الهائلة والسريعة التي يشهدها العالم ، لأن هذا التوجه بات ضروريا لتهيئة الظروف لبناء إدارة جزائرية قوية.

إن الهدف المتوخى من عصرنة ورقمنة البلديات هو الوصول إلى إدارة الكترونية ، الى جانب تسهيل حصول المواطن على وثائقه في زمن وجيز ، وبالمقابل لا بد أن يكون المتعاملون والمواطنون قادرين على استخدام تقنيات حديثة حتى يتجسد مشروع البلدية الالكترونية .

8- معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية

يجابه تطبيق الإدارة الالكترونية تحديات مختلفة تتباين من نموذج إلى آخر ، تبعا لنوع البيئة التي تعمل في محيطها كل مبادرة ، وعموما يمكن التطرق إلى بعض التحديات التي تكاد تعترض أغلب برامج الإدارة الالكترونية فيما يلي:

1-المعوقات الإدارية :تتجه بعض الدراسات إلى تحديد ، ومحاولة حصر المعوقات الإدارية في تطبيق : الإدارة الالكترونية ، وترجعها إلى الأسباب الآتية[1]:

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الالكترونية ؛
- عدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الالكترونية ، من إضافة أو دمج بعض الإدارات ، أو التقسيمات ، وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات ،وتدفق العمل بينها ؛
- غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الالكترونية ؛
- المستويات الإدارية والتنظيمية واعتمادها على أساليب تقليدية ، ومحاولة التمسك بمبادئ الإدارة التقليدية ؛
- مقاومة التغيير في المنظمات ، والمؤسسات الوطنية من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم ، ومستقبلهم الوظيفي.

1 عشور عبد الكريم ، مذكرة ماجستير بعنوان دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر جامعة منتوري قسنطينة ، سنة 2010ص 38

2-المعوقات السياسية والقانونية : تشمل هذه المعوقات مايلي:[1]

- غياب الإرادة السياسية الفاعلة ، والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الالكترونية ، وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي؛
- غياب هيئات على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية تتبادل تشاور سياسي ، وتنظر في تقارير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الالكتروني ، لاتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الالكترونية وترقيته ؛
- عدم وجود بيئة عمل الكترونية محمية وفق اطر قانونية ، تحدد شروط التعامل الالكتروني مثل غياب تشريعات قانونية تحرم اختراق ، وتخريب برامج الإدارة الالكترونية ، وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها إضافة إلى الإشكالات التي تطرح في ظل التحول نحو شكل التوقيع الالكتروني وحجية الإثبات في المراسلات الالكترونية ، و صعوبة معرفة المتعاملين عبر الشبكات ، في ظل غياب تشريع قانوني يؤدي إلى التحقق من هوية العميل ، وكل ما يتعلق بعنصر الخصوصية ، والسرية في التعاملات الالكترونية.

3-المعوقات المالية و التقنية: حيث تتمحور حول:[2]

- ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الالكترونية ، وهو ما يحد من تقدم مشاريع التحول الالكتروني ؛
- قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية ، والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذلك كفاءة عالية ؛
- ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الالكترونية ، ومشكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الالكترونية ؛
- صعوبة الوصول المتكافئ لخدمات شبكة الانترنت ، نتيجة ارتفاع تكاليف الاستخدام لدى الكثير من الأفراد ؛
- معوقات فنية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات على مستويات عديدة .

4- معوقات تعود لفشل النظام المعلوماتي :

---

1 عشور عبد الكريم ، مرجع سابق ص 38

2 عشور عبد الكريم ، مرجع سابق ص 39

يعرف فشل نظام المعلومات بأنه عجز النظام عن أداء أنشطته بالصورة المتوقعة، أو عدم قدرته على إنهاء عملياته التشغيلية في التوقيتات المحددة، أو عدم إمكانية استخدامه على النحو الذي صمم من أجله.

وهناك مجموعة من العوامل التي من شأنها أن تسبب في فشل نظام المعلومات تتمثل في ما يلي:

-الاهتمام بالأجهزة وليس بالأهداف؛

-عدم توافر القد ا رت الفنية الملائمة؛

-النزاع بين أخصائي ومستخدمي نظم المعلومات؛

-عدم التخطيط لتصميم نظام المعلومات ؛

-عدم التحديد الدقيق لإمكانيات نظام المعلومات؛

-العمل برد الفعل بدلا من العمل بالمبادرة أو المشاركة؛

-الفشل في تهيئة الظروف المحيطة المدعمة لنجال النظام؛

-التقدير الخاطئ للاحتياجات المنظمة مستقبلا من المعلومات؛

-عدم تكوين المزيج المتكامل من الأفراد والأجهزة والمعدات والإجراءات

5-المعوقات البشرية : ويمكن تحديدها في الآتي:

- الأمية الالكترونية لدى العديد من شعوب الدول النامية ، وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة ؛
- غياب الدورات التكوينية ، ورسكلة موظفي الإدارة ، والأجهزة التنظيمية في ظل التحول للإدارة الالكترونية ؛
- الفقر وانخفاض الدخل الفردي ، أدى الى صعوبة التواصل عبر شبكات الإدارة الالكترونية ؛
- تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع وانقسامه) فئات تمتلك أجهزة حاسوبية ومعدات وأخرى تفتقدها (، أدى إلى ازدياد حدة التفرق ، و أضعف مشاريع الإدارة الالكترونية ؛
- إشكالات البطالة التي يمكن أن تنجم عن تطبيق الإدارة الالكترونية ، وحلول الآلة محل الإنسان ،هذا الأخير الذي يرفض ويقاوم التحول الالكتروني خوفا عن امتيازاته ومنصبه.

6-التهديدات الأمنية :تتمثل في:

- التخوف من التقنية وعدم الإقتناع بالتعاملات الالكترونية ، خوفا عن ما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية و يمثل فقدان الإحساس بالأمان تجاه الكثير من المعاملات الالكترونية ، مثل التحويلات الالكترونية والتعاملات المالية عن طريق بطاقات الائتمان ، أحد المعوقات الأمنية التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية ،

حيث من مظاهر أمن المعلومات بقاء المعلومات وعدم حذفها أو تدميرها : وجدير بالذكر أن تحقيق الأمن المعلوماتي يرتكز على ثلاث عناصر أساسية هي :

-العنصر المادي : من خلال توفير الحماية المادية لنظم المعلومات ؛

-العنصر التقني : باستخدام التقنيات الحديثة في دعم وحماية أمن المعلومات ؛

-العنصر البشري : بالعمل على تنمية مهارات ، ورفع قدرات ، و خبرات العاملين في هذا المجال لكن الإشكال الذي يحتاج إلى نقاش هو كيف يمكن تحقيق التنسيق ، والانسجام بين هذه العناصر ، في ظل التباين بين محددات كل عنصر منها ، خاصة أمام مشكل الفجوة الرقمية ، وضعف مؤشرات الجاهزية ، وتباين مستوى التقدم التقني بين دول متقدمة وأخرى نامية.

الخلاصة:

حاولنا من خلال هذه الورقة البحثية تشخيص واقع رقمنة الدارة المحلية بالجزائر من خلال توضيح كل ما قامت به الوزارة المحلية من إجراءات و كذا خطوات وبالطبع المراسيم والقرارات القانونية التي تنظم ذلك، اعتمدنا في دراستنا على المقابلة مع موظفين مكلفين بمصلحة البومتري وكذا القائمين على المركز الوطني للبيانات والشبكات التابعة لوزارة الداخلية، لاحظنا ان الدولة تبذل جهد جهيد للوصول الى رقمنة شاملة لكل الإجراءات من اجل تخفيق العراقيل البيروقراطية و كذا الوصول أيضا لما اسمه جودة حياة المواطن، لكن تبقى العديد من النقائص أهمها عدم وجود استراتيجية رقمنة واضحة ومحددة الخطوات بدقة ، بالإضافة الى ضعف الثقافة التكنولوجية للمواطنين و كذا للمستخدمين على حد السواء.

الاحالات و المراجع

1- علاء عبد الرزاق السالمي،" نظم إدارة المعلومات"،المنظمة العربية للتنمية الإدارية،القاهرة، 2006،ص3 .

2- نجم عبود، " الإدارة والمعرفة الالكترونية :الإستراتيجية ، الوظائف ، المجالات " ،. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009 ، ص157

3- عامر طارق عبد الرؤوف، " الإدارةالالكترونية "نماذج معاصرة "،الطبعة الأولى،دارالسحاب للنشر والتوزيع،القاهرة، 2007،ص 25.

4- غنيم أحمد محمد،" الإدارة الالكترونية، أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل"، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر، 2004، ص3

5- علي سايح جبور بعنوان :الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير أداء الجماعات المحلية في ظل تطبيق الحكومة الإلكترونية بالجزائر منشور بجريدة مجلة المقار للدراسات الاقتصادية المركز الجامعي تندوف ص 10

6- موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية :www.interieur.gov.dz

7- *المرسوم التنفيذي رقم 15-315 المؤرخ في 10 ديسمبر 2015 والمتعلق بإصدار ونسخ وثائق الحالة المدنية*

8- المكي دراجي،مقال بمجلة العلوم القانونية والسياسية عدد 17 سنة2017بعنوان دور الادارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر ص.32

9- برقية الوزير المكلف بإصلاح الخدمة العمومية رقم 82 بتاريخ 2013/11/11

10-من الاجتماع الخاص باستراتيجية العصرنة على مستوى وزارة الداخلية يوم 10 أفريل 2018 مقال منشور على موقع وزارة الداخلية

11-مقال على موقع وزارة الداخلية منشور يوم 14 نوفمبر2017

12- قرارات ومراسيم خاصة برقمنة الحالة المدنية وحركة تنقل الأشخاص (مديرية التنظيم والشؤون العامة بولاية ورقلة)

13-مرسوم تنفيذي14–75مؤرخ في17 ربيع الثاني عام 1435 الموافق 17 فبراير2014، يحدد قائمة وثائق الحالة المدنية

14-عشور عبد الكريم ، مذكرة ماجستير بعنوان دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر جامعة منتوري قسنطينة ، سنة 2010ص 38

15-خالد رجم واخرون ، أثر نظام المعلومات الالكتروني في تفعيل الإدارة الالكترونية في الجماعات المحلية ، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية عدد 2019/09 ص 3

تجسيد مشروع عصرنة الإدارة الجبائية و دوره في تحسين العلاقة مع المكلفين بالضريبة -دراسة حالة مركز الضرائب بالأغواط-

فلة محتال، قسم العلوم المالية والمحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و التسيير، جامعة عمار ثليجي بالأغواط.

f.mahtal@lagh-univ.dz

أحمد بساس ، قسم العلوم المالية والمحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و التسيير، جامعة عمار ثليجي بالأغواط.

bessasahmed2015@gmail.com

---

modernization of the tax administration project and its role in improving the relationship with taxpayers - Case study of the tax center in Laghouat

---

Abstract

The importance of the study is evident in addressing the issue of modernizing tax interests and its role in improving the relationship with taxpayers, as the main objective of this study is to present a framework that defines the concept of electronic management as a modern approach to embody it within the tax administration with a focus on its role in improving the relationship with the taxpayer, for this Purpose We distributed questionnaire forms to a sample of tax administration employees to know their opinions on this topic, and after analyzing the results, we concluded that by embodying the modernization project of tax administration, we improve the relationship with the taxpayer, and the study also included a recommendation to circulate this project to all tax departments without exception and as soon as possible Available time.

Keywords: Electronic Administration, Tax Administration, Modernization, Modernization Of Tax Administration, In Charge Of Tax.

الملخص:

تتجلى أهمية الدراسة في معالجة موضوع عصرنة المصالح الجبائية ودورها في تحسين العلاقة مع المكلفين بالضريبة ، حيث أن الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو تقديم إطار يُحدد مفهوم الإدارة الإلكترونية باعتباره مدخل حديث لتجسيده داخل الإدارة الضريبية مع التركيز على دورها في تحسين العلاقة مع المكلف بالضريبة ، لهذا الغرض قمنا بتوزيع استمارات استبيانية على عينة من موظفي الإدارة الجبائية لمعرفة آرائهم حول هذا الموضوع ، وبعد تحليل النتائج خلصنا إلى أنه بتجسيد مشروع عصرنة إدارة الضرائب نحسن العلاقة مع المكلف بالضريبة، كما تضمنت الدراسة على توصية تعميم هذا المشروع على كافة المصالح الجبائية بدون استثناء وفي أقرب وقت ممكن.

الكلمات المفتاحية: إدارة إلكترونية، إدارة ضريبية ، عصرنة، عصرنة إدارة ضريبية، مكلف بالضريبة.

المقدمة

إن الرافعة الأساسية لتحديث القطاع العمومي هي تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فأمام محيط يعرف تحولات متواصلة وإكراهات مختلفة، تجد الإدارة نفسها بكل مكوناتها مدعوة إلى التلاؤم مع هذا السياق وإلى تبسيط إجراءاتها لإنجاز مشروع التغيير الذي تحدثه الوسائل التكنولوجية في أفق إقرار عصرنة الإدارة أو ما يعرف بالإدارة الإلكترونية.

في هذا الصدد، تجد الإدارة الجبائية نفسها في قلب الإصلاحات التي مست عصرنة الإدارات العمومية لما لها من أهمية في تنظيم النشاط الاقتصادي والعلاقة الدائمة مع المكلفين بالضريبة، هذا من أجل إحداث تغييرات إيجابية على العلاقة بين الإدارة والمتعاملين معها.

حاليا، ترمي عصرنة الإدارة الجبائية إلى تجسيد مشروعها وذلك بتنظيم الهياكل وطرق تسييرها إضافة إلى إحداث أنظمة معلوماتية.

مشكلة البحث

من خلال ما تم ذكره يمكن صياغة مشكلة البحث التالية:

هل تجسيد مشروع العصرنة يحدث تغيرات إيجابية ويحسن العلاقة مع متعامليها أم يبقى مجرد مشروع لم يحقق الكثير من أهدافه ؟

وقصد الإجابة على الإشكالية الرئيسية قمنا بوضع الإشكاليات الفرعية التالية:

- ما المقصود بالإدارة الإلكترونية؟ وما هي متطلبات تطبيقها؟
- فيما تتمثل أهم أهداف وسلبيات تطبيق الإدارة الإلكترونية؟
- فيما يتمثل تجسيد مشروع عصرنة الإدارة الجبائية؟ وما هي أهم مراحله؟
- ما هي أهم الامتيازات المتحصل عليها والأهداف الاستراتيجية الواجب تحقيقها؟
- ما دور تجسيد مشروع عصرنة الإدارة الضريبة في تحسين العلاقة مع المكلفين بالضريبة؟

أهداف البحث

إن الهدف الأساسي من هذا البحث هو تقديم إطار يُحدد مفهوم الإدارة الإلكترونية باعتباره مدخل حديث لتجسيده داخل الإدارة الضريبية مع التركيز على دورها في تحسين العلاقة مع المكلف بالضريبة.

فرضيات البحث:

- تجسيد مشروع عصرنة الإدارة الجبائية آلية جديدة، والوصول إليها سهل على المكلف لتسديد مختلف ضرائبه. - ثمة منافع جمة يحصدها المكلف عموما من جراء هذا التجسيد خاصة وأن هذه الإدارة العصرية أو الرقمية متاحة طوال أيام الأسبوع ومختلف ساعات اليوم للاطلاع وتصفح الديون الجبائية

الخاصة به وكذا تقديم تصريحاته وهذا بشفافية أكبر ومكافحة مثلى للرشوة والفساد وتخفيف العبء على أعوان الإدارة الجبائية .

– آلية العصرنة توفر الوقت والتنقل وتسمح بتوحيد الإجراءات والتبادلات مع المكلف بالضريبة، كما تضفي السرية والخصوصية لمعلومات المكلفين.

أهمية البحث

يكتسي البحث أهمية بالغة في المجال العملي والأكاديمي فمن الناحية الأكادية يتناول موضوعا يندرج ضمن مجال الإدارة الإلكترونية وهو موضوع في منتهى الحداثة، أما من الناحية العملية فتجسيد مشروع عصرنة الإدارة الضريبية يسعى لتحسين علاقته مع المكلف بالضريبة.

منهجية البحث

نظرا للطبيعة المتشابكة لهذا البحث فقد تم استخدام المناهج والاساليب المعتمدة في الدراسات الاقتصادية عموما، بحيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي، المنهج التحليلي والمنهج الإحصائي من أجل إبراز مفهوم وأهمية الموضوع وتحليله تحليل دقيق اعتمادا على المعلومات المجمعة.

حدود البحث

قصد معالجة مشكلة البحث فقد تم تحديده زمنية منذ اعتماد المصالح الجبائية للتصريح الإلكتروني سنة 2018 أما مكانيا فيعتبر مركز الضرائب لولاية الأغواط من أوائل المراكز التي تمت فيها العصرنة واستخدام هذا التصريح الذي يُمثل اقصى درجات العصرنة لدى المصالح الجبائية.

1. ماهية الإدارة الإلكترونية: أردنا من خلال هذه المساحة تعريف الإدارة الإلكترونية والمبادئ التي تقوم عليها وإبراز أهدافها.

أولا: تعريف الإدارة الإلكترونية

هي بكل بساطة الانتقال من انجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الطريقة الإلكترونية من أجل استخدام أمثل للوقت والمال والجهد وبمعنى آخر فالإدارة الإلكترونية هي إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة المعلومات الدولية أو الانترانت التي تعتبر شبكة انترنت عادية تستخدم ذات التقنية المستعملة في الإنترنت لكنها مصغرة بحيث تسمح للأعضاءالمسجلين بمنظمة ما أو مؤسسة ما فقط بالدخول إليه[1].

---

[1]صفاء فتوح جمعة، **مسؤولية الموظف العام في إطار تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية**، ط1، دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع 2014 ص09.

كما تعرف الإدارة الإلكترونية أيضا بأنها إدارة تقوم على أحدث وسائل الاتصال التي تتطلب بنية تحتية مناسبة وقادرة على استيعاب المستجدات في هذا المجال إضافة إلى موظفين يتمتعون بقدرات وعقليات منفتحة للتعامل مع هذه التقنيات الحديثة فلا بد من توظيف العناصر الماهرة وإشاعة ثقافة التدريب ونشر الثقافة الإلكترونية المبسطة والمتقدمة.

وبالمقابل أيضا لا بد وأن يكون المواطن أو المتعامل مع الإدارة قادر على استخدام التقنيات الحديثة وأن يقدم معاملاته عبر الانترنت، كما يجب توعيته بفوائد الإدارة الإلكترونية وعوائدها[1].

ثانيا: متطلبات الإدارة الإلكترونية

تستلزم الإدارة الإلكترونية توفر العديد من النقاط التي نحصرها في:

- ✓ توفر الوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية؛
- ✓ البنية التحتية المؤسسية التي تضمن تأمين التواصل ونقل المعلومات مابين الإدارات من جهة والمواطن من جهة أخرى؛
- ✓ توفر التشريعات القانونية التي تسهل عملها وتضفي عليها المشروعية والمصداقية؛
- ✓ اليد العاملة المؤهلة والمدربة على التكنولوجيا الحديثة[2]؛

ثالثا: أهداف الإدارة الإلكترونية

تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق أهداف كثيرة منها:

- ✓ تعزيز مشاركة المواطنين المتعاملين مع الإدارة بشفافية أكبر[3]؛
- ✓ السرعة في إنجاز العمل ورفع مستوى الأداء[4]؛
- ✓ توظيفتكنولوجياالمعلوماتمنأجلدعموبناءثقافةمؤسسيةإيجابيةلدىكافةالعاملين والمتعاملين معها؛
- ✓ إدارة ومتابعةالإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية؛
- ✓ تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة؛
- ✓ تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها؛
- ✓ تقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة؛

---

[1] مصطفى يوسف كافي، **الإدارة الإلكترونية، إدارة بلا أوراق**، دا ررسلان للطباعة والنشر دمشق سوريا 2011، ص08.

[2] سايح فطيمة، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، **مجلة نماء للاقتصاد والتجارة**، العدد 4، ديسمبر 2018، ص-ص 63-84.

[3] L'OCDE sur l'Etude de administration électronique, Finlande, 2004,p241.

[4] سايح فطيمة، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، **مجلة نماء للاقتصاد والتجارة**، العدد 4، ديسمبر 2018، ص-ص 63-84،ص69.

- ✓ توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية؛
- ✓ زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد[1]؛
- ✓ التقليل من التعقيدات الإدارية؛
- ✓ القضاء على البيروقراطية[2].

رابعا: سلبيات تطبيق الإدارة الإلكترونية

قد يعتقد البعض أنه عند تطبيق الإدارة الإلكترونية ستزول كل المصاعب والمشاكل الإدارية والتقنية، لكن الواقع يشير إلى أمر مختلف وهو:

- ✓ مصدر خطورة التجسس الإلكتروني؛
- ✓ شلل الإدارة في التطبيق غير السوي للإدارة الإلكترونية وصعوبة عجز الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية؛
- ✓ زيادة التبعية للدول الرائدة في مجال التكنولوجيا والمعلومات[3]؛
- ✓ ضرورة مواكبة التطور السريع و المستمر في البرمجيات مما يتطلب مبالغ باهضة[4]؛
- ✓ الفجوة بين النظرية والتطبيق وخاصة الدول التي تعاني من الأمية الإلكترونية[5].

خامسا: مبادئ الإدارة الإلكترونية

تتجلى مبادئ الإدارة الإلكترونية بالدرجة الأولى بخدمة المواطن وتلبية حاجياته وأقل تكلفة، لذلك يمكن القول أن مبادئ الإدارة الإلكترونية تتمثل فيما يلي:

- ✓ تقديم أحسن الخدمات للمواطنين؛
- ✓ التركيز على النتائج من خلال تخيف العبء عن المواطن وغيرها من النتائج[6]؛
- ✓ سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع لتمكين كل المواطنين من التواصل؛
- ✓ تخفيض التكاليف وتقديم الخدمات بأسعار منخفضة؛
- ✓ التغيير المستمر لتحسين ورفع مستوى الأداء[1].

---

[1] Etude de L'OCDE sur l'administration electronique, Op.cit p241.

[2] ثناء عبدالكريم عبد الرحيم، **محاضرات التعليم الإلكتروني**، جامعة بابل كلية الادارة والاقتصاد، الادارة الالكترونية،ص 02-12-2017.

[3] رأفت رضوان، **الإدارة الإلكترونية**، ص4.https://www.mobt3ath.com/uplode/book/book-30.pdf

[4] بدرية بنت فهد سبيل الحربي، **معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة القصيم من وجهة نظر القيادات الإدارية والأكاديمية بالجامعة**، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2015، ص21.

[5] كلثم محمد الكبيسي، **متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر**، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية الدولية، 2008؛ ص46.

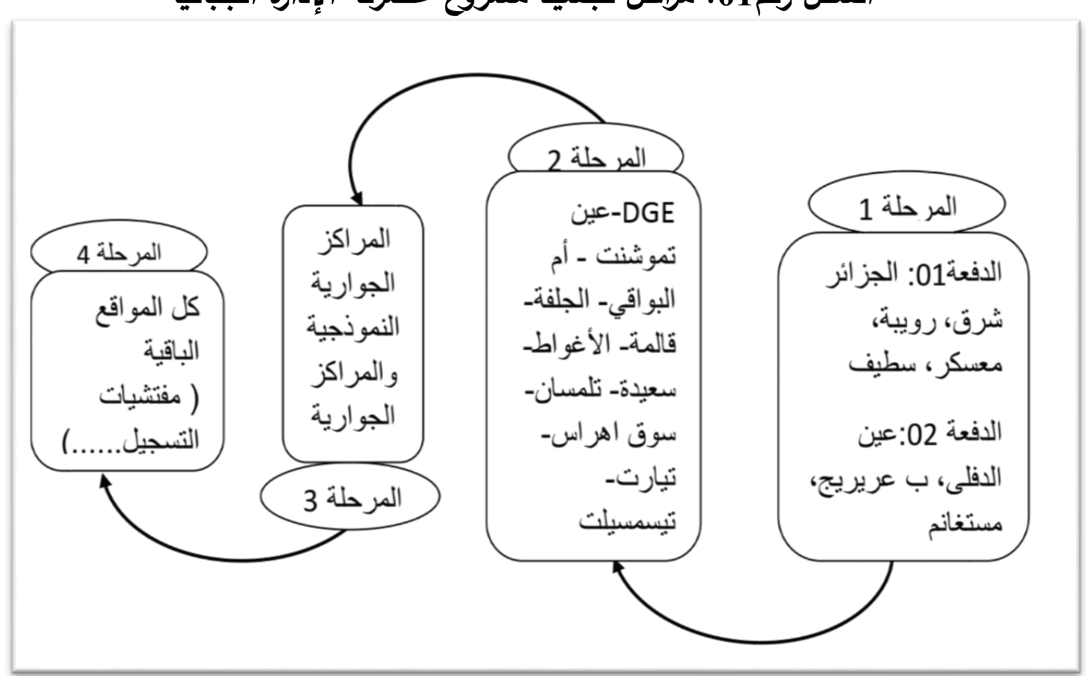
[6] علي خليل اسماعيل الحديثي، ماهية المعاملات الإلكترونية وتبعات التنازع فيها، **مجلة حولية المنتدى**، 2011، ص-ص 63-124، ص69.

2. تجسيد مشروع عصرنة الإدارة الضريبية: تجسد مشروع عصرنة الإدارة الضريبية في منح المواطنين خدمة عمومية ذات نوعية تعكس اهتمامها الرئيسي بوضعهم في اهتماماتها مع التركيز بشكل متزايد على التكنولوجيات الجديدة للاتصال، من هذا المنظور وعلما بالتوسع المستمر في العالم الرقمي تبذل الإدارة الضريبية حاليا جهدا كبيرا لتكون مؤسسة مبدعة ومبتكرة تستجيب للتطورات التكنولوجية، وقد حددت أولوية كبرى لإنشاء نظام معلوماتي يطلق عليها اسم" جبايتك "، يرتكز على لا مادية كل العمليات الجبائية والآلية الكاملة لجميع إجراءات معالجة البيانات التي بدأت ثمارها الأولى تظهر على مستوى 22 مركزا للضرائب وسيتم تعميمها على المراكز الجوارية للضرائب[2].

أولا: مراحل تجسيد مشروع عصرنة الإدارة الضريبية

تم تجسيد مشروع العصرنة عبر عدة مراحل و كتجربة نموذجية تم إطلاق نظام المعلومات " جبايتك " في مركز الضرائب بالحراش لتتعمم بعدها العملية عبر عدة مراحل نوجزها في الشكل التالي:

الشكل رقم01: مراحل تجسيد مشروع عصرنة الإدارة الجبائية



المصدر: نشرة المديرية العامة للضرائب، إطلاق النظام المعلوماتي الجديد "جبايتك"، 2017/85

---

[1]بلقاسمي مولود، تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر: بين الأمية الإلكترونية وإشكالية التطبيق، **مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي**، العدد04، ص268-276 ، 274، 2018

[2]رمادلية عبدالله سفيان، **دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمةالعمومية والمرافق العام في الجزائررقمنة الادارة الضريبية نموذجا**، المؤتمر العلمي الدولي حول النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني واقع – تحديات – افاق يومي 26-27 نوفمبر 2018 جامعة المسيلة، ص4.

ثانيا: توجهات الإدارة الجبائية الإلكترونية

يتمثل توجه الإدارة الإلكترونية حول وضع حيز التطبيق إدارة إلكترونية مؤسسة على استخدام تقنيات جديدة للإعلام والاتصال والتي تسمح بتكييف جميع أساليب العمل مع أفضل الممارسات العالمية[1].

- توجهات الإدارة الجبائية الإلكترونية فيما يخص إدارة المحتوى وتأمين المعلومة: حيث يتجه نظام المعلومات فيما يخص إدارة المحتوى[2] إلى:

✓ معلومات إلكترونية مهيكلة في تنوعها بدءا من إنشائها إلى غاية توثيقها؛

✓ وصول أفضل للبيانات والمعلومات؛

✓ بحث سهل وسريع في إطار تعاوني؛

✓ تسيير دورة حياة المعلومات كالمحافظة عليها، تبادلها أو إرسالها؛

✓ حماية الملكية اللامادية لتجنب التسربات المحتملة.

- أما فيما يخص تأمين المعلومة فيتجه نظام المعلومات إلى:

✓ حماية الهوية والمعطيات من خلال اعتماد أساليب مصادق عليها لبناء الثقة المتبادلة وكذا سرية المعلومات الشخصية؛

✓ تسيير المعارف وتوضيح المسؤوليات؛

✓ تسيير المخاطر من خلال تعزيز مستوى تأمين المعلومات.

مع كل هذا يبقى التحدي الأكبر هو النجاح في الإبقاء على نظام المعلومات في حالة تشغيل دائم مهما كانت الظروف غير المتوقعة.

ثالثا: الامتيازات المتحصل عليها في الإدارة الجبائية الإلكترونية

يمكن تلخيص أهم الامتيازات التي تتحصل عليها الإدارة الجبائية الإلكترونية فيما[3]يلي:

✓ التشغيل الآلي الكلي لجميع الإجراءات الإدارية بدءا من استقبال المكلف بالضريبة وصولا إلى الوعاء والتحصيل وتسيير الملف الجبائي؛

✓ التبادل السريع للمعلومات ما بين المصالح ومع مختلف المصالح المؤسساتية من خلال تطوير واجهات متعددة؛

---

[1]صفية زادي، تأثير الإدارة الإلكترونية على الإدارة التقليدية، **مجلة تاريخ العلوم**، العدد8 ج1-ص ص 279-291، ص280، جوان 2017،

[2]نشرة المديرية العامة للضرائب رقم 90-2018 ، **عصرنة الإدارة الجبائية محور استراتيجي لوزارة المالية**، الجزائر، ص6.

[3]رسالة المديرية العامة للضرائب 2014، **ملتقى حول النظام المعلوماتي نحو إدارة إلكترونية**، الجزائر، ص3.

- ✓ رقمنة التبليغات الموجهة للمكلفين بالضريبة مع إعطاء للمحققين إمكانية القيام بعملية مقاربة بين المعلومات الواردة بعد إنشاء العرائض؛
- ✓ التشغيل الآلي لعمليات المحاسبة كعمليات الخزينة توزيع الرسم على النشاط المهني...؛
- ✓ الحصول على جداول في الوقت المناسب والتي من شأنها أن تسمح بتقييم أداء المصالح ومتابعة مستوى التحصيل حسب صنف الضرائب وقطاع النشاط؛
- ✓ تقديم معطيات تلخيصية موثوقة للدراسات الاستشرافية والتحليلية واتخاذ القرارات؛
- ✓ تقليص تكاليف الطلبات المتعلقة بالمطبوعات الجبائية.

رابعا: الامتيازات التي يتحصل عليها المواطن من خلال الإدارة الجبائية الإلكترونية

يعتبر إطلاق نظام بوابة التصريح الإلكتروني حلا يسمح للمكلف بالضريبة بما[1]يلي:

- ✓ إجراء العمليات من المقر مع إدارة الضرائب وتجنب التنقلات من أجل تقديم التصريحات الجبائية؛
- ✓ الولوج إلى الإدارة الجبائية 24/24 سا خلال كامل أيام الأسبوع؛
- ✓ تزويد المكلف بالضريبة بالمعلومات حول رزنامته الجبائية المحينة مع التزاماته الجبائية؛
- ✓ الولوج إلى استماراته التصريحية المودعة والاطلاع عليها ؛
- ✓ الدفع عن طريق الإنترنت لضرائبه ورسومه؛
- ✓ الاطلاع على دينه الجبائي الكلي؛
- ✓ طلب الشهادات الجبائية؛
- ✓ تقديم طعون (طعون ولائية، تخفيض مشروط.....)؛
- ✓ طلب امتيازات جبائية.

خامسا: الأهداف الاستراتيجية الواجب تحقيقها في التحول نحو إدارة جبائية إلكترونية

تتمثل الأهداف الاستراتيجية الواجب تحقيقها في التحول نحو إدارة جبائية إلكتروني[2] في:

- ✓ تقديم تطبيقات بسيطة الاستعمال تسمح للمستخدمين بممارسة مسؤولياتهم بالفعالية والنجاعة المطلوبتين؛
- ✓ ضمان وجود المعطيات الصحيحة لمجمل المستخدمين المؤهلين؛
- ✓ ضمان الحماية للمعطيات من خلال اللجوء إلى تكنولوجيا الاتصالات المناسبة؛

---

[1]رسالة المديرية العامة للضرائب، نفس المرجع السابق، نفس الصفحة.

[2]نشرة المديرية العامة للضرائب، **إطلاق النظام المعلوماتي الجديد "جبايتك"**، مرجع سبق ذكره، ص7.

- ✓ تقديم للمديرية العامة للضرائب الدعامة في مجال تكنولوجيا المعلومات قصد إتمام مهامها وبلوغ أهدافها؛
- ✓ إعداد تدبير يهدف إلى المحافظة على مستوى المعارف في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة لفائدة الموظفين وكل حسب مسؤوليته؛
- ✓ تبسيط الإجراءات لاسيما تلك المطبقة من طرف المكلفين بالضريبة؛
- ✓ البحث على تحسين الأداء من خلال التدقيق المستمر للأنظمة المعمول بها.

3. تجسيد مشروع عصرنة الإدارة الضريبية ودوره في تحسين العلاقة مع المكلفين بالضريبة:

من أجل إبراز دور الإدارة الضريبية الإلكترونية في تحسين العلاقة مع المواطنين (المكلفين بالضريبة) استعملنا الاستبيان كوسيلة لجمع المعلومات وقمنا بتحليله كمايلي:

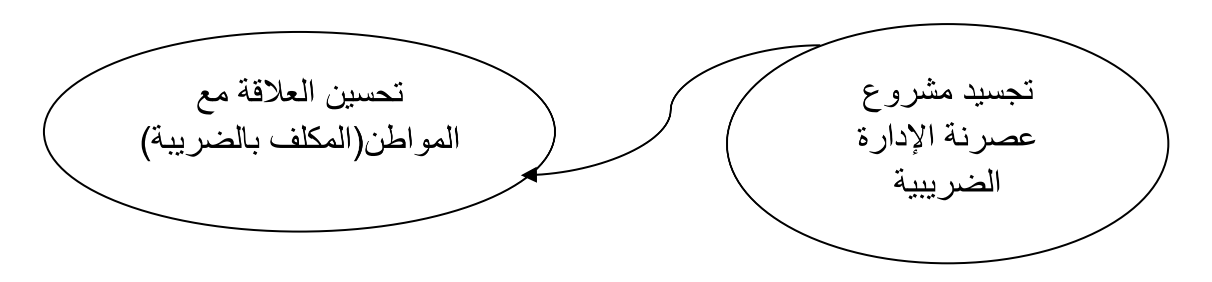
أولا: مجتمع الدراسة وعينته

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي مركز الضرائب والمركز الجواري للضرائب لولاية الأغواط لإبداء آرائهم حول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين علاقتها مع المكلف بالضريبة، وذلك للحصول على المعلومات اللازمة، كما تم توزيع 45 استبانة وتم استرجاع 37 ،أي مانسبته82% من العينة.

ثانيا: نموذج الدراسة الميدانية

إن الشكل الموالي يعطينا صورة واضحة عن عناصر نموذج الدراسة المرتبطة بالاستبيان والتي سنقوم بعد ذلك باختبارها إحصائيا وتحليلها لكي نصل إلى النتائج المرجوة.

الشكل رقم 02: نموذج الدراسة الميدانية



المصدر: من إعداد الباحثين

ثالثا: صدق وثبات الدراسة الميدانية

- **الصدق الظاهري:** قمنا بالتعديلات والنصائح التي قدمت من طرف المحكمين أين وصل الاستبيان إلى صورته النهائية.

- **صدق وثبات أداة الدراسة:** تمت الاستعانة بمعادلة ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات وصدق أداة الدراسة، وهذا ما سيوضح في الجدول

الجدول رقم 1: معامل الصدق والثبات

المتغيرات	عدد العبارات	الثبات	الصدق
جميع عبارات الاستبيان	13	0,897	0,637

المصدر:من إعداد الباحثين

ما يمكن ملاحظته في الجدول السابق هو ارتفاع درجة الصدق والثبات وذلك حسب نتائج معاملات ألفا كرونباخ وهذا دليل على مدى سلامة جميع العبارات والمتغيرات للوصول الى نتائج مقبولة من الجانب العلمي والمنهجي.

رابعا: تحليل نتائج الاستبيان

الاتجاه العام لآراء المجيبين حول دور تجسيد مشروع عصرنة الإدارة الضريبية في تحسين العلاقة مع المكلفين بالضريبة

الجدول رقم 2: الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة

العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الاتجاه
الإدارة الضريبية الإلكترونية آلية جديدة الوصول إليها سهل على المكلف لتسديد مختلف الضرائب والرسوم الواجبة عليه.	4,03	1,213	موافق
الإدارة الضريبية الإلكترونيةتوفِّر الوقت والتنقّل .	4,27	0,962	موافق بشدة
ثمة منافع جمّة يحصدها المكلفون عموما من جراء التحول إلى الإدارة الضريبية الإلكترونية.	3,78	1,134	موافق
الإدارة الضريبية الإلكترونية متاحة طوال ايام الاسبوع بما فيها مختلف العطل الدينية، الوطنية ...إلخ. كما يُساعد المكلف في تسديد ما يجب عليه من ضرائب في المهل المحددة قانونا.	4,11	0,875	موافق
في ظل الإدارة الضريبية الإلكترونية يمكن للمكلف بعد حصوله على رقم التعريف الالكتروني، الاطلاع على كل الضرائب المتوجبة عليه، والتصاريح الضريبية التي تقدم بها سابقا سواء بالبريد العادي أو الالكتروني.	4,08	0,954	موافق

الإدارة الضريبية الإلكترونية تجعل المكلف يتصفح ديونه الجبائية العامة إلى جانب تصفح وتعديل المعلومات الشخصية إذا اقتضت الضرورة ذلك.	3,41	1,322	موافق
الإدارة الضريبية الإلكترونية تجعل المكلف يتصفح رزنامة الالتزامات الجبائية.	3,97	1,190	موافق
التصريح الإلكتروني يُمكن الإدارة الجباية بتحسين فعاليتها وتحصيلاتها الجبائية وتحسين علاقتها بالملزمين بالضريبة،	3,97	1,166	موافق
الإدارة الضريبية الإلكترونية تسمح بتوحيد الإجراءات والتبادلات مع الملزم بالضريبة وتبسيطها.	4,22	0,821	موافق بشدة
الإدارة الضريبية الإلكترونية تسمح بضمان شفافية أكبر ومكافحة مثلى للرشوة والفساد او تخفيف العبء على الأعوان الجبائيين.	3,76	1,402	موافق
الإدارة الضريبية الإلكترونية تضفي السرية والخصوصية لمعلومات المكلفين بالضريبة.	4,22	0,672	موافق بشدة
الإدارة الضريبية الإلكترونية تسمح بحفظ جميع معلومات المكلفين إلكترونيا عوض الأرشيف الورقي.	4,00	1,080	موافق
الإدارة الإلكترونيةتسمح بتوفير مبالغ ضخمة كانت مخصصة لطبع ،تخزين وتوزيع المطبوعات الجبائية الورقية .	4,22	1,058	موافق بشدة

المصدر:من إعداد الباحثين

ما يمكن ملاحظته في الجدول السابق أنه تدل معظم آراء عينة الدراسة على الموافقة والموافقة بشدة على عبارات الاستبيان بمعنى أن عينة الدراسة توافق على أن تجسيد مشروع عصرنة الإدارة الجبائية آلية جديدة الوصول إليها سهل على المكلف لتسديد مختلف ضرائبه كما أنه ثمة منافع جمة يحصدها المكلف عموما من جراء هذا التجسيد خاصة وأن هذه الإدارة العصرية أو الرقمية متاحة طوال أيام الأسبوع ومختلف ساعات اليوم للاطلاع وتصفح الديون الجبائية الخاصة به وكذا تقديم تصريحاته وهذا بشفافية أكبر ومكافحة مثلى للرشوة والفساد وتخفيف العبء على أعوان الإدارة الجبائية .

كما أنه تمت الموافقة بشدة على أن الإدارة الجبائية الإلكترونية توفر الوقت والتنقل وتسمح بتوحيد الإجراءات والتبادلات مع الملزم بالضريبة كما تضفي السرية والخصوصية لمعلومات المكلفين إضافة إلى توفير مبالغ ضخمة تخصصلطبع وتوزيع المطبوعات الورقية.

خامسا: النتائج

توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى أنه بتجسيد مشروع عصرنة الإدارة الجبائية حسنا العلاقة مع المواطن أي المكلف بالضريبة وذلك من خلال:

✓ التسهيل على المكلف للوصول إلى الإدارة الجبائية عن طريق الإدارة الجبائية الإلكترونية؛

✓ يحصد المكلف منافع جمة من جراء هذه الإدارة العصرية من بينها أن هذه الأخيرة متاحة طوال أيام الأسبوع ومختلف ساعات اليوم؛

✓ يطلع المكلف بالضريبة على ديونه الجبائية ويتصفح رزنامته الجبائية؛

✓ الإدارة الجبائية الإلكترونية تعزز الشفافية وتكافح الرشوة والفساد وتقضي على المحسوبية واللاعدالة؛

✓ من خلال الإدارة الجبائية الإلكترونية نخفف العبء على عون الإدارة الضريبية الذي بدوره هو كذلك مواطن؛

✓ الإدارة الجبائية الإلكترونية توفرالوقت وتكلفة التنقل على المواطن؛

✓ الإدارة الجبائية الإلكترونية تضفي السرية والخصوصية لمعلومات المكلفين؛

✓ من خلال الإدارة الإلكترونية نوفر المبالغ الضخمة التي تخصص للمطبوعات الورقية.

ومع ذلك يبق التحدي الأكبر هوالنجاح في الإبقاء على الإدارة الجبائية الإلكترونية في حالة تشغيل دائم مهما كانت الظروف غير المتوقعة.

سادسا: التوصيات

نظرا لما توصلنا إليه من إيجابيات من خلال آراء عينة الدراسة نرجو أن يعمم تجسيد مشروع عصرنة الإدارة الضريبية لأنه إلى حد الآن لم يتم تطبيقها سوى في مراكز الضرائب ونأمل تطبيقها في المراكز الجوارية للضرائب في القريب العاجل.

قائمة المراجع:

الكتب:

1.صفاء فتوح جمعة، **مسؤولية الموظف العام في إطار تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية**، ط1، دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع 2014 ص09.

2.مصطفى يوسف كافي، **الإدارة الإلكترونية....إدارة بلا أوراق**، داررسلان للطباعة والنشر دمشق سوريا 2011، ص08.

المجلات:

3.بلقاسمي مولود، تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر: بين الأمية الإلكترونية وإشكالية التطبيق، **مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي**، 1-09-2018، ص268-276العدد04، ص274.

4.سايح فطيمة، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، **مجلة نماء للاقتصاد والتجارة**، العدد 4، ديسمبر 2018، ص-ص 63-84،ص69.

5.صفية زادي، تأثير الإدارة الإلكترونية على الإدارة التقليدية، **مجلة تاريخ العلوم**، العدد8 ج1-جوان 2017، 279-291، ص280.

6.علي خليل اسماعيل الحديثي، ماهية المعاملات الإلكترونية وتبعات التنازع فيها، **مجلة حولية المنتدى**، 2011، ص-ص 63-124، ص69.

الرسائل :

7.بدرية بنت فهد سبيل الحربي، **معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة القصيم من وجهة نظر القيادات الإدارية والأكاديمية بالجامعة**، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2015، ص21.

8.ثناء عبدالكريم عبد الرحيم، **محاضرات التعليم الإلكتروني**، جامعة بابل كلية الادارة والاقتصاد، الادارة الالكترونية،ص 2017-12-02.

9.كلثم محمد الكبيسي، **متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر**، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية الدولية، 2008؛ ص46.

المؤتمرات:

10.رمادلية عبدالله سفيان، **دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمةالعمومية والمرافق العام في الجزائررقمنة الادارة الضريبية نموذجا**، المؤتمر العلمي الدولي حول النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني واقع – تحديات – افاق يومي 26-27 نوفمبر 2018جامعة المسيلة، ص4.

المواقع الإلكترونية:

11.رأفت رضوان، **الإدارة الإلكترونية**، ص4.https://www.mobt3ath.com/uplode/book/book-30.pdf

12.L'Etude de l'OCDE sur l'administrationélectronique, Finlande, 2004,p241.

رسائل ونشريات المديرية العامة للضرائب:

13.نشرة المديرية العامة للضرائب رقم 90-2018 ، **عصرنة الإدارة الجبائية محور استراتيجي لوزارة المالية**، الجزائر، ص6.

14.نشرة المديرية العامة للضرائب، إطلاق النظام المعلوماتي الجديد "جبايتك"، مرجع سبق ذكره، ص7.

15.رسالة المديرية العامة للضرائب 2014، ملتقى حول النظام المعلوماتي نحو إدارة إلكترونية، الجزائر، ص3

16.رسالة المديرية العامة للضرائب، نفس المرجع السابق، نفس الصفحة.

محاور وبرامج وأبعاد مشروع الجزائر الالكترونية 2013 :

مع الاشارة الى البعد الاداري .

د. لبيد عماد، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سطيف 2.

د.بلال موزاي ، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سطيف 2.

الملخص:

لقد ساهمت تكنولوجيات المعلومات والاتصال الحديثة في تبني أغلب الدول مشاريع لعصرنة الخدمات العمومية والانتقال من النمط الكلاسيكي إلى التسيير العمومي الجديدة المبني على الحكومة الإلكترونية بما يضمن تسهيل التكفل بإحتياجات المواطنين ووضع الخدمات المتعلقة بهم في قالب رقمي فعّال يتسم بالسرعة والشفافية والدقة ، مقارنة بالطرق التقليدية التي تتطلب الكثير من الوقت والجهد.

تبنت الجزائر العديد من المحاولات لتكريس واحلال الرقمنة ، ويعدّ مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 انوذجا نوعيًا في التحول الرقمي في أوسع جوانبه، من خلال ما تضمنه من مقاربات وميكانيزمات تهدف الى مواكبة مظاهر التطور التكنولوجي والرفع من جودة الفعل الحكومي من خلال ربط الخدمات بتكنولوجيات الاعلام والاتصال الجديدة **.فماهي اهم محاور وبرامج وابعاد مشروع الجزائر الالكترونية ؟،و فيما تتمثل ابعاده الادارية ؟**

الكلمات المفتاحية: الجزائر الاكترونية، الرقمنة ، الخدمة ، البرامج .

المقدمة:

بدأت مشاريع انشاء الإدارة الالكترونية في عدة من الدول الغربية المتقدمة منذ النصف الثاني من تسعينات القرن العشرين، و إلتحق بها عدة من الدول العربية بمخططات الرقمنة إبتداء من بدايات القرن

الواحد و العشرين، في كل من امارة دبي و مصر و سوريا و الأردن، بما حفز دولا عربية أخرى على تبني هذا المشروع و محاولة تكريسه على ارض الواقع .

لقد ساهمت تكنولوجيات المعلومات والاتصال الحديثة في تبني الدول مشاريع لعصرنة الخدمات العمومية والإنتقال من النمط الكلاسيكي إلى الحكومة الإلكترونية بما يضمن تسهيل التكفل بإحتياجات المواطنين ووضع الخدمات المتعلقة بهم في قالب رقمي فعّال يتسم بالسرعة والشفافية مقارنة بالطرق التقليدية التي تتطلب الكثير من الوقت والجهد.

وفي الحالة الجزائرية، تبنت هذه الاخيرة العديد من المحاولات لتكريس واحلال الرقمنة ، ويعدّ مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 انوذجا نوعيًا في التحول الرقمي في أوسع جوانبه ، من خلال ما تضمنه من مقاربات وميكانيزمات تهدف الى مواكبة مظاهر التطور التكنولوجي والرفع من جودة الإدارات من خلال تدعيمها بالخدمات المرتبطة بتكنولوجيات الاعلام والاتصال الجديدة .**فماهي اهم محاور وبرامج وابعاد مشروع الجزائر الالكترونية ؟،و فيما تتمثل ابعاده الادارية ؟**

1- تعريف مشروع الجزائر الالكترونية :

يعد مشروع الجزائر الالكترونية من المشاريع الكبرى التي أعدتها وزارة البريد وتكنولوجيات الاعلام والاتصال بداية من عام 2009، شملت مؤسسات وإدارات عمومية إضافة الى متعاملين اقتصاديين عموميين وخواص، وذلك الجامعات ومراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيات الاعلام والاتصال[1] .

المشروع عبارة عن وثيقة صدرت في ديسمبر 2008 ، والتي يمكن اعتبارها أول وثيقة رسمية تحمل معالم برنامج الإدارة الإلكترونية المتكاملة في الجزائر.[(2)]

وحسب ما جاء على لسان وزير البريد وتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في ذلك الوقت ، فإن الوثيقة لا يمكن اعتبارها مشروع الإدارة الإلكترونية ،فالأكيد أن الإدار ة الإلكترونية هي جزء منها، كما

[1] - فتيحة قراطيس، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الاقتصاد الجديد ع 15-المجلد 02-2016، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة ص 316.

[2] - رفيق بن مرسلي، " الأساليب الحديثة في التنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق- حالة الجزائر 2001 ،مذكرة ماجستير مقدمة لقسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، جامعة مولود عممر ي تيزي وزو،. 2011، ص 155

أنه يظم محاورا وابعادا.... و يهدف إلى بناء مجتمع المعلومات وتحريك الاقتصاد و جعله رقمي، إضافة إلى تقليص البيروقراطية و الوصول إلى السرعة في اتخاذ القرارات.[1] "

عموما يعكس مشروع الجزائر الالكترونية سياسة الحكومة في الاعداد لاستراتيجية تهدف الى تشييد مجتمع المعلومات والاقتصاد الرقميوعصرنة الإدارة العمومية الجزائرية بالشكل الذي يؤدي الى تحسين أدائها ومنه الرفع من قدراتها على تقديم خدمات للمواطنين بشكل أفضل، ليعتبر بذلك أول وثيقة رسمية تحمل معالم برنامج إدارة الكترونية متكاملة في الجزائر ثم من خلالها تحديد استراتيجية التحول نحو الجزائر الرقمية وكذا الخطوط العريضة التي يجب العمل عليها من أجل تنفيذ المشروع[2].

2- محاور مشروع الجزائر الإلكترونية:

تتمحور خطة العمل هذه في اطار مقاربة مشروع الجزائر الالكترونية حول ثلاثة عشر محورا رئيسيا، حيث تم إعداد قائمة جرد للوضع بالنسبة لكل محور مع تحديد الأهداف الرئيسية والأهداف الخاصة المزعم تحقيقها على مدى السنوات الخمس من. 2008 إلى13 20م:[(3)]

أ. تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية: حيث أن إدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال و تعزيز استخدامها في الإدارة العمومية سيحدث تحولا كبيرا في أساليب تنظيمها و عملها، مما سيجعلها تعيد النظر في كيفية سيرها وتنظيمها و تكييف الخدمة المقدمة للمواطنين بشكل أنسب، لا سيما من خلال و ضع خدماتها المختلفة على شبكة الإنترنت.

---

[1] – فريد بعيط، "الحكومة الإلكترونية هدفها تقليص البيروقراطية وتحريك الاقتصاد"، جريدة صوت الأحرار، نقلا عن) الموقع: تاريخ http:www sawt –ahrar.net /online/modules /PHP ?Name life= article 8 Sid = 7371 ، تاريخ الإطلاع 04/2017/م.

[2] - خالد بوصفصاف، مداخلة بعنوان (بعض المظاهر المادية والقانونية للإدارة الالكترونية في الجزائر)، المقدمة بكلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سطيف 2 – الجزائر، بتاريخ 2020/03/11.

[3] - وزارة البريد وتكنولوجيات الاعلام والاتصال الجزائرية ،اللجنة المركزية ،مشروع الجزائر الالكترونية 2008م، ص ص 13-08

ب. تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الشركات: إذ أضحى استخدام تكنولوجيات

الإعلام و الاتصال أمرا ضروريا من أجل تحسين الأداء ورفع القدرة التنافسية لدى الشركات و تمكينها، بالتالي الاستفادة من الفر ص التي يتبعها السوق بشكل أوسع و فائق النشاط، كما أن ذلك يوفر مصادر دخل جديدة و يمكن من تحسين العلاقات مع الزبائن والشركاء و ساعد بشكل عام على تحقيق فاعلية أكبر بفضل استخدام نظم تسيير المعارف.

– تطوير الآليات و والإجراءات التحضيرية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيات الإعلام والاتصال: إذ يجب توسيع نفاد الإنترنت من أجل السماح لكل مواطن بالاستفادة من الخدمات العمومية الإلكترونية ومن قاعدة المعارف و العالم الهائلة المتمثلة في الإنترنت.[1]

– دفع تطوير الاقتصاد الرقمي: يتمثل الهدف الرئيسي المسطر ضمن هذا المحور في تهيئة (الظروف المناسبة لتطوير صناعة تكنولوجاى الإعلام او لاتصال تطوير ا مكثفا.

– تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع و الفائق السرعة: في هذا الصدد، فإن الهدف الرئيسي المقرر لهذا المحور يتمثل في إنجاز بنية تحتية الاتصالات ذات التدفق السريع و الفائق السرعة تكون مؤمنة و ذات خدمات عالية الجودة.

– تطوير الكفاءات البشرية: إذ يجب إرفاق تعزيز البنى التحتية وتعميم النفاد إلى تكنولوجياتالإعلام والاتصال بإجراءات ملموسة في مجال التكوين و تطوير الكفاءات البشرية من أجل تعميم استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال و ضمان تملكها على جميع المستويات.[2]

– تدعيم البحث، التطوير والابتكار: يخص الهدف الرئيسي لهذا المحور تطوير المنتجات و الخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال، عن طريق تعزيز نشاط البحث التطوير والابتكار.

---

[1] - عيسى قروش، دروس في مقياس الإدارة العمومية الالكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية ع 09، جامعة الوادي، ديسمبر 2014، ص 50.

[2] عبد العزيز سلمى عشبة، منيرة بوراس، عنوان المداخلة " مشروع الجزائر الالكترونية بين التخطيط والتجسيد «المقدمة في الملتقى الوطني الأول حول: الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر – تحديات الواقع ورهانات المستقبل – كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سطيف، الجزائر.

– ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني: إذ لا بد من ضبط مستوى الإطار القانوني تماشيا مع الممارسات الدولية ومتطلبات مجتمع المعلومات ،مع الأخذ بعين الاعتبار التجربة المعاشة وكل النقائص الملاحظة و الصعوبات المسجلة. أي تحديد إطار تشريعي و تنظيمي ملائم.

– تطوير الإعلام والاتصال: يضطلع الإعلام والاتصال بدور هام ومتنام في الاقتصاد القائم على المعرفة، حيث يشكل الإعلام قيمة أساسية تتحول عند تحصيلها إلى معرفة يضفي عليها الاتصال ثراء و أهمية أكبر، و ذلك من خلال التحسيس بدور تكنولوجيات الإعلام والاتصال في تحسين معيشة المواطن و التنمية الاجتماعية و الاقتصادية للبلاد.

– تثمين التعاون الدولي: وذلك من خلال التعاون الدولي في تملك التكنولوجيات والمهارات الجديدة.

– آليات التقييم و المتابعة: يتمثل في تحديد نظام مؤشرات متابعة و تقييم تسمح بقياس مدى تأثير تكنولوجيات الإعلام والاتصال على لاتنمية الاقتصادية و الاجتماعية من جهة، و بإجراء تقييم دوري لتنفيذ المخطط الإستراتيجي من جهة أخرى.

– إجراءات تنظيمية: تتمثل في وضع تنظيم مؤسساتي متناسق، يتمحور حول ثلاث مستويات: التوجيه، التنسيق بين القطاعات، و التنفيذ.

– الموارد المالية: حيث يستلزم تنفيذ برامج المشروع أموال طائلة و عليه ضرورة توفير موارد مالية كافية إضافة إلى استغلال الأمثل لمصادر التمويل المتاحة.

3- برامج مشروع الجزائر الالكترونية :

تأتي برنامج عمل الحكومة الإلكترونية ضمن المشاريع التنموية التي أولتها الحكومة العناية الفائقة لتحقيق التنمية المستدامة في كافة ميادين الحياة و يتمثل برنامج عمل تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية في مايلي :(1)

---

1 - وسيلة واعر، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية، حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية . الجزائر .الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة منتوري قسنطينة ،ص 15.

أ. برنامج تطوير التشريعات: و الذي يتضمن إعداد قانو ن ينظم المعاملات الحكومية الإلكترونية و تطوير التشريعات القائمة.

ب. برنامج تطوير البنية المالية: يعمل البرنامج على تطوير المؤسسات ماليا لتصبح أكثر مرونة.

ت. برنامج التطوير الإداري والتنفيذي: والذي يشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للعملات الإلكترونية.

ث. برنامج التطوير الفني: يركز هذا البرنامج على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات والقدرات اللازمة لإنجاز المشروع، كذلك يهتم البرنامج بتحسين الكفاءة التشغيلية والتي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة والمعدات وأنظمة قواعد البيانات وتحديث البنية الأساسية الاتصالات و المعلومات.

ج. برنامج تنمية الكوادر البشرية: من خلال العمل على تطوير فكر القيادات الحكومية بما يتلاءم

ح. مع مفهوم الحكومة الإلكترونى، وإعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل التي يتم تكوينها من جميع الجهات الحكومية التي تشارك في مشروع الحكومة الإلكترونية بهدف القدرة على إدارته كل حسب اختصاصه.

خ. برنامج الإعلام والتوعية: من خلال برنامج إعداد خطة تعرف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي وكيفية الاستفادة من مشروع الحكومة الإلكترونية.

ومن خلال هذه البرامج التي اقرّها المشرع الجزائري في المشروع نلاحظ انها حاولت الالمام بكل جوانب الحياة الادارية و الاقتصادي والاتصالية الاعلامية و الاجتماعية، فأي مشروع للرقمنة واحلال التكنولوجيات الجديدة لا يمكن ان يمر اذا لم ينظر اليه بمنظور شبكي .

4- **أبعاد مشروع الجزائر الالكترونية:**

لقد أدى تقييم وضعية قطاع تكنولوجيات الإعلام والاتصال وقياس التقدم المحرز في تشييد مجتمع المعلومات في الجزائر، إلى تصنيف الجزائر ضمن البلدان ذات النتائج المتوسطة في هذا المجال، على عكس ما تم تحقيقه في إطار السياسة القطاعية للبريد والاتصالات في مجال الهاتف النقال والثابت، وقد

أدت هذه المعطيات، إلى رسم إستراتيجية –الجزائر الالكترونية 2013م، وتهدف –حسب مضمونها– إلى جعل المجتمع المعلوماتي والاقتصاد الرقمي في الجزائر أداة تأثير فاعلة في النمو الاقتصادي لبلادنا، وبديلاً عن الموارد النفطية على غرار ما هو مسجل في الدول المتقدمة، انطلاقا من إبراز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري، وتعزيز أداء الاقتصاد الوطني والشركات والإدارة وتحسين قدرات التعليم والبحث والابتكار ورفع جاذبية البلد وتحسين الحياة اليومية للمواطن.

بيد أن مشروع الجزائر الالكترونية الذي يهدف بالأساس للوصول الى رسم إستراتيجية دقيقة وشاملة، طويلة المدى ومستمرة،لتكريس الحكومة الالكترونية والمجتمع الرقمي ،كما أن المشروع يأخذ أبعادا عدة يمكن تلخيصها في :

– الأبعاد الإعلامية والاتصالية:

يعتبر البعد الإعلامي الاتصالي في مشروع الجزائر الالكترونية جوهر الخدمة العمومية على اعتبار أن وسائل الإعلام والاتصال تلعب دورا جوهريا كوسيط بين المرسل والمستقبل، ففعالية الخدمة العمومية من فعالية مختلف الوسائل الاتصالية المستعملة في هذا الجانب سواء التقليدية منها ام الحديثة .

ومن خلال مشروع الجزائر الالكترونية تم التركيز أكثر على نوع جديد من الخدمات والتي افرزها ظهور تكنولوجيات جديدة وعلى رأسها الانترنت وما حملتها من تطور ضخم في وسائل الاتصال والبث الإعلامي الفضائي، والوسائط الالكترونية والبرمجيات و....

ووسط هذا التحول الهائل كانت الحكومة الجزائرية قد وضعت استراتيجية لمواكبة حركة التقدم في المجال التكنو– الإداري بتبني مخطط عمل متناسق وصارم بهدف الى تعزيز كفاءات الاقتصاد الوطني والمؤسسات والإدارة للارتقاء إلى مستوى التحولات العميقة والسريعة التي يشهدها العالم في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال، فمنذ العام 2008 م وضعت الجزائر مخططا خماسيا في جزئه الأول سمي باسم "الجزائر الالكترونية 2013م"،ويهدف هذا المخطط المتعدد المحاور الى مواكبة ديناميكية تطور تكنولوجيات الإعلام والاتصال على المستوى العالمي. فما هو فحوى هذا المخطط في مجال تكنولوجيات الاعلام والاتصال ؟.

ويتمحور هذا البرنامج حول ثلاثة عشر محورا رئيسيا ،تم إعداد تقييم لكل محور متبوع بتحديد الأهداف الكبرى والخاصة التي يجب بلوغها في غضون خمس سنوات علاوة على قائمة نشاطات

لتنفيذها، شمل هذا المشروع وضع شبكات ربط مابين المؤسسات، وبين الوزارات، يكون بمثابة البوابة الرقمية الحكومية التي ستسمح بالتواصل مع الهيئات العمومية، باستعمال الوسائل التكنولوجية( )

يهدف ميدان الإعلام والاتصال الذي ورد في المحور الرئيسي (ط) إلى التحسيس بدور تكنولوجيات الإعلام والاتصال في تحسين معيشة المواطن والتنمية الاجتماعية والاقتصادية للجزائر، كما يضطلع بدور هام ومتنام في الاقتصاد القائم على المعرفة، إذ يشكل الإعلام قيمة أساسية تتحول عند تحصيلها إلى معرفة يضفي الاتصال عليها ثراء وأهمية اكبر .

-الابعاد التكنولوجية :

ويعتبر ميدان تكنولوجيات الاعلام والاتصال التحدي الأكبر الذي رفعه المنظر والمخطط لمشروع الجزائر الالكترونية ،فهو لبه وجوهره ،و الأرضية التي يمكن من خلالها الانطلاق للوصول الى تحديات أخرى، فرفع تحدي انتاج وامتلاك التكنولوجيات الجديدة خاصة في الجانب الإداري والاقتصادي يعني بكل ثقة وجود ارادة سياسية حقيقية في إحداث القطيعة مع الواقع التقليدي المؤلم، والإسراع في دخول مرحلة جديدة تعرف "بالمرحلة الرقمية " وتتصف بالسرعة في تقديم الخدمات العامة ،الدقة في الآداء ، القوة، الثقة الراسخة بين المرسل والمستقبل .

ثم ان استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة أصبح مرادفا لتحسين وتحديث الأداء سواء للجانب الإداري أو الاقتصادي ،فهي السبيل نحو فرص لا متناهية في ظل سوق أوسع وفائقة الديناميكية أساسها علاقة جد ايجابية بين المنظمة والزبون. بيد أن تطوير العلاقة بين المنظمة والزبون وفق هذه المقاربة يستلزم الاعتماد على الأسس التالية:[1]

- دعم تملك تكنولوجيات الإعلام والاتصال من قبل الإدارة العمومية.
- دعم تملك تكنولوجيا الاعلام والاتصال من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة .
- تطوير عرض خدمات الكترونية من قبل المنظمات الادارية والاقتصادية .

تتلخص المؤشرات التي تم الاعتماد عليها في تقييم وضعية قطاع تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الجزائر، حسب نص الوثيقة التي تعرض مضمون إستراتيجية" الجزائر الالكترونية 2013م" في:

-مؤشر الجدوى.

-مؤشر النفاذ الرقمي.

---

[1] - وزارة البريد والمواصلات الجزائرية، مشروع الجزائر الالكترونية 2008، ديسمبر 2008.

-مؤشر التحضير الالكتروني.

-ومؤشر نشر تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

-مؤشر التحضير الخاص بالحكومة الالكترونية.

وقد حددت هذه المؤشرات وضعية الجزائر في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال وخلصت إلى تصنيف الجزائر ضمن البلدان ذات النتائج المتوسطة مقارنة بما هو مسجل في الدول المتقدمة وهو ما استدعى التوجه إلى رسم إستراتيجية وطنية لإنشاء الحكومة الالكترونية للوصول إلى تحسين فعالية الإدارة وشفافيتها، من خلال توفير خدمات الكترونية تعمل على تسهيل تعامل المواطن والشركات مع الإدارة العمومية، في مختلف المجالات([1]).

-الأبعاد الإدارية:

يمثل إصلاح الخدمة العمومية كسلسلة من التغيرات الكبيرة في الفكر الإداري نحو التنمية والتطوير، محصلة أو نتيجة لتراجع وضعف المستويات التنظيمية، حيث أصبح تدني مستوى الخدمة العامة ، وتراجع جودتها ، أحد السمات الأساسية التي تتصف بها في دول العالم الثالث ، مما جعل مبررات الإصلاح لازمة.ولعلّ ما يزيد من إلزامية ذلك تلك النماذج الإدارية الخدمية العمومية على المستوى العالمي والتي استطاعت إدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في ميدان الخدمة العمومية فأحدثت طفرة نوعية وتغييرا جذريا في هذا الميدان.

فقد أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة من وسائل اتصالات وشبكات إلكترونية في مجال الخدمات العامة يحقق مزايا عديدة ، إذ تحقق درجة عالية من الراحة والملائمة مع تسجيل الخدمة وجها لوجه أو الاتصال المباشر ، (Face- to- Face Contact) ، السرعة في انجاز المهام ، وأداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها ، والسهر على إشباع رغبة المواطن،كما تؤدي إلى محدودية وقلة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة ، بسب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الالكترونية ، توفير واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة ، بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري ، والمرض البيروقراطي، من

- [1] - الجمهورية الجزائرية الديموقراطية الشعبية ، وزارة البريد ،اللجنة الالكترونية،الجزائر الالكترونية:ملخص،ديسمبر 2008،ص 08.

خلال توفير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قاعدة متكاملة من أدوات المعالجة ، والتي يمكن نشرها لمعالجة مشكلات التنمية التقليدية بطرق ابتكاريه جديدة[1].

بيد أن هذا الجانب سرعان ما أخذ اهتماما كبيرا في الجزائر،حيث اهتمت المحاور الرئيسية لإستراتيجية الجزائر الالكترونية2013 م بما سيحدثه إدخال وتعزيز استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية ، من تحول في الأساليب التنظيمية والأعمال الحكومية بشكل يعيد النظر في كيفية السير والتنظيم، وتكييف الخدمة المقدمة للمواطنين.فقد ورد في المحور المتعلق بالمنهجية المطبقة لإعداد الجزائر الالكترونية مخططا لتسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة الجزائرية وعصرنتها كهدف رئيسي اولي ،ويتم ذلك من خلال( ) :

أ–استكمال الشبكات والمنظومات على مستوى الشبكات الداخلية والشبكات المحلية (130 عملية).

ب– تطوير نظم المعلومات ومعدات تخطيط موارد المؤسسات وقواعد البيانات(106 عملية).

ت– تطوير التطبيقات الخاصة بالقطاع (97 عملية).

ث– تطوير استراتيجية التكوين (44 عملية).

والظاهر ان المحاور الرئيسية لإستراتيجية الجزائر الالكترونية2013 م في جانبها المتعلق بالإدارة اهتمت بما سيحدثه إدخال وتعزيز استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية ، من تحول في الأساليب التنظيمية والأعمال الحكومية بشكل يعيد النظر في كيفية السير والتنظيم وتكييف الخدمة المقدمة للمواطنين.

5–البعد الاداري لمشروع الجزائر الالكترونية:

يستلزم الوصول الى دولة عصرية ترقى لطموحات المواطنين وتنال خدمتها العمومية رضاهم السير باتجاه مواكبة التطورات في تكنولوجيات وتقنيات الإعلام والاتصال واستغلالها في الجانب الإداري، فتحسين وترشيد الخدمة العمومية للادارة العمومية الجزائرية يستلزم الرفع من من مستوى تقديم الخدمات وترقية التعاملات بين المرافق العمومية والمواطنين القاصدين لها ،ورغبة في الوصول الى هذا الهدف ما فتئت الجزائر تتقدم بخطى ثابتة باتجاه التحول نحو استغلال أمثل لهذه التكنولوجيات الجديدة باتجاه بناء قاعدة لإدارة الكترونية تشمل في أساسها وضع شبكات ربط بين المؤسسات العمومية والوزارات ومختلف

---

[1] - عشور عبد الكريم،دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العموية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر،شهادة ماجسنير غير منشورة مقدمة لقسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية بجامعة قسنطينة ،2010/2009،ص 64.

الهيئات الادارية الحكومية تكون بمثابة البوابة الرقمية الحكومية التي تسمح لكل الاطراف –بما فيها المواطن– بالتواصل فيما بينها باستعمال مختلف الوسائل والتقنيات المتطورة.( )

تحاول العديد من القطاعات العمومية الجزائرية التحول تدريجيا –ولو بخطى بطيئة باتجاه تطبيقات الخدمة العمومية الالكترونية مما يترجم وجود مبادرات وبرامج تحول الكترونية تستهدف الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمواطنين،إلا أن التحول نحو الإدارة الالكترونية لا يجب أن ننسى انه ينطلق من خطوات مبنية على إيجاد بيئة مناسبة تشجع على الإقلاع الناجح والسريع،وعلى رأس هذه الخطوات مدى انتشار "الانترنت"وسرعة تدفقها .

وعلى حسب الدكتور "عمار بوحوش"فان التوجه نحو الإدارة الالكترونية الحكومية أداة فعالة لترشيد وعصرنة الخدمة العمومية ،والتي تتشكل من عدة مبادئ أهمها ( ):

أ- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين .

ب- التركيز على النتائج: تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع،

ت- سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع: بساطة الولوج، مقدرة الجميع على الاستفادة.

ث- تخفيض التكاليف: استثمار التكنولوجيا لتخفيض قيمة تكاليف تقديم الخدمة.

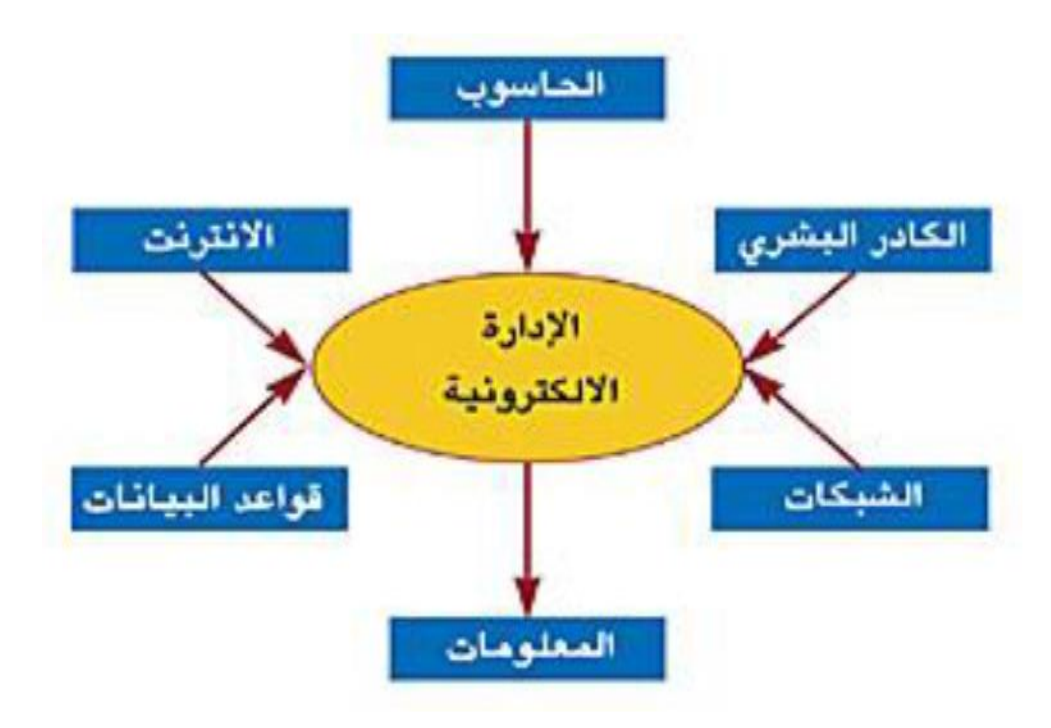
ج- التغير المستمر :الإثراء المستمر لما هو موجود بقصد التفوق او التنافس.

ولقد اهتمت المحاور الرئيسية لإستراتيجية الجزائر الالكترونية منذ سنة 2013م بما سيحدثه إدخال وتعزيز تكنولوجيات الإعلام والاتصال على الإدارات العمومية من تحول في الأساليب التنظيمية والأعمال الحكومية بشكل يعيد النظر في كيفية التسيير والتنظيم وطبيعة الخدمة المقدمة للمواطن ،وما يجدر الإشارة إليه هو أن الجزائر وفي محاولتها تسريع تطبيق العصرنة الالكترونية في الإدارات العمومية وضعت أهدافا خاصة تخص الجوانب التالية:

أ- نشر وتطوير تطبيقات الكترونية قطاعية متميزة .

ب- تطوير خدمات الكترونية لفائدة المواطنين والشركات والمنظمات الأخرى.

- **متطلبات الإدارة الالكترونية :**



المصدر : العربي بوعمامة، رقاد حليمة،**الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية :رهانات ترشيد الخدمة العمومية**، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، م .4،ع.11،الجزائر:اكتوبر 2014م،ص 07.

وبالتالي فقد تم القيام بالعديد من الاجراءات والخطط بقصد الوصول الى الأهداف المرجوة ،ونذكر منها :

أ. اعادة مراجعة مدي الالتزام بالاجراءات التنظيمية في كل الولايات : من خلال السهر على توحيد الإجراءات التنظيمية التي تطبقها الإدارات والجماعات المحلية في كامل التراب الوطني ،ويسعى هذا الإجراءات الى إزالة مختلف الاختلالات التي كانت موجودة في الإدارة الجزائرية والتي أحدثت شرخا في التنظيم ،وتباينا في التطبيق .غير ان هذا التباين سببه المباشر التهاون في تطبيق القانون،والخروج عن سياقه .

ب. إعادة الاعتبار للاتصال والعلاقات العامة في المرفق الإداري : إلا أن الملاحظة في واقع المؤسسة العمومية الجزائرية أظهرت أنه رغم التوجه نحو تكنولوجيات الاعلام والاتصال، ورغم ترسانة القوانين

الحكومية المنظمة لذلك، إضافة إلى إرساء الأساليب التكنولوجية الحديثة لمواجهة التحديات، ظلت المؤسسة العمومية الجزائرية تعاني من أزمة في أدائها تهدّدها في الصميم، ما أدى إلى وضع كل أساليب التسيير و الإدارة المعتمدة موضع نقاش و تساؤلات تتعلق أساسا بكيفية ممارسة وظيفة العلاقات العامة في الادارة العمومية الجزائرية، ، و ذلك من أجل رفع مستوى الأداء المؤسسي من خلال تحسين الخدمات العمومية .

ثم إن العصرنة تستلزم علاقات جد وثيقة ناتجة عن استراتيجية اتصالية مدروسة موجه لبناء قاعدة من الثقة داخليا وخارجيا، يعطي فيها الموظف الاداري الصورة الايجابية لإدارته ،ولعل ذلك ما أشار اليه رئيس الجمهورية خلال اجتماع مجلس الوزراء في فيفري 2011م قائلا :" إلى جانب ما سبق، يتعين على كل مسؤول السهر على تحسين الإصغاء للمواطنين والتواصل معهم و كذا الاتصال ما بين مختلف الإدارات المركزية والمحلية،كما ينبغي للمَرَفَق العام الكَفُّ عن القُبُوع في الرتابة وعن الاقتصار على التجند الظرفي عند حصول الأزمات، فلا بد له أن يعود إلى ما تمليه رسالته ويجدد عهده بأخلاقياته، لا أحد ينتظر تغيُّر الأمور بين عشية و ضحاها في هذا المجال، لكنه من حق المواطنين أن يلمسوا التحسن السريع و التغيُّر النوعي"."( )

3 - مراعاة الجودة والسرعة والفعالية في الخدمات: فالعصرنة الإدارية تعني تأهيل واقع اتسم لفترة زمنية طويلة بعدم رضا المواطن على الخدمات التي تقدمها الإدارات والمؤسسات العمومية. بهدف تكريس واقع جديد يتماشى ومجمل التطورات والتغيرات في شتى المجالات، وعليه فقد اشار بيان مجلس الوزراء لعام 1102م الى انه على الولاة أن يسهروا فعليا على تحقيق هذا المبتغى، كل في مقاطعته:" و على أية حال، فإن كل مسؤول، مهما كانت درجة مسؤوليته، ملزم ، أكثر من أي وقت مضى ، بواجب النجاعة ، وهذا من خلال التواجد في الميدان ومن خلال جودة الخدمات التي تقدمها الإدارات أو المصالح أو المؤسسات الموضوعة تحت إمْرَتِهِ. وهذه معايير لن تقل أهميتها في المستقبل عن أهمية تنفيذ البرامج المرسومة".

-4- العمل على تقريب الإدارة من المواطن من خلال إعادة بناء الثقة وترميمها : من خلال التعمق في تطبيق اللامركزية وتقريب القرارات الادارية من المواطن و تكييفها مع المتطلبات الاجتماعية ،وابرز مثال على ذلك لامركزية استخراج الوثائق كجواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية والبطاقة الرمادية ورخصة السياقة التي اصبحت تستخرج من البلديات والفروع البلدية والملحقات الادارية التابعة لها بدل المصالح

المركزية والولائية والدائرة، وقد ساهم هذا التطور في تشتيت الخدمة الادارية في تسهيل وسرعة تلقي المواطن للخدمات، واقتصاد في التمويلات المادية والنفقات من جهة ومن جهة أخرى ساهمت في تراجع ظاهرة تزوير الوثائق خاصة البطاقة الرمادية منها ،كما ساهمت عملية عصرنة سجل الحالة المدنية من امكانية عدم تنقل المواطن الى بلدية محل اقامته السابقة خلال مراجعة القوائم الانتخابية من اقبال المواطنين على التسجيل مقارنة بنفس العملية من السنة الماضية .

–تقوية عملية صنع القرار، متابعة التنفيذ والمراقبة العامة من أجل الاستغلال الافضل والفعال لموارد الأمة .

– دعم التناسق بين مختلف الإدارات المركزية وإعادة توزيع المهام بين الإدارة المركزية والجماعات الإقليمية .

– تكريس أساليب التسيير الحديثة من أجل عصرنة المصالح العمومية :وذلك من خلال ادخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة لرقمنة الادارة.

– اضفاء البعد التشاركي والتعاوني مع المواطن المحلي في اتخاذ القرارات المصيرية المحلية .خاصة ما تعلق منه بالجانب التنموي .

ولقد توجهت التجربة الجزائرية في قطاع الخدمات العمومية الالكترونية لتمثل نقطة تحول هامة في وظائف المنظمات العامة خاصة مع ارتفاع نسبة طالبي الخدمات في المناطق ذات كثافة سكانية عالية هذا ما وفر على المواطن عناء التنقل وتكلفة ذلك واختزال المسافات اثناء طلب الخدمة.( )

لقد تميزت سنة 2014م بتسريع مسار عصرنة الإدارة العمومية والقضاء على البيرقراطية من خلال اتخاذ السلطات العمومية لمجموعة من الإجراءات تهدف إلى تقريب الإدارة من المواطن وضمان خدمة عمومية ذات نوعية،وتأتي هذه الإجراءات تنفيذا لمخطط عمل الحكومة الهادف الى التحول التدريجي نحو الإدارة الالكترونية التي تجعل أداء الإدارة العمومية يتميز بالفعالية والشفافية بغرض تمكين المواطن من خدمة عمومية معاصرة ذات جودة ونوعية رفيعة ،ومحاربة كل أشكال البيروقراطية التي تعرقل حصوله على الوثائق الإدارية في الوقت المناسب.

وقد سمحت هذه التدابير بعصرنة الخدمات التي باشرتها عدة قطاعات مثل الداخلية والجماعات المحلية والعدل وتكنولوجيات الإعلام والإتصال باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة فضلا عن إجراءات التخفيف في سحب الوثائق الإدارية.

ففي قطاع الداخلية والجماعات المحلية مثلا : تنفيذا لمخطط عمل الحكومة الهادف إلى تحسين أداء الإدارة العمومية وجعله يتميز بالفعالية و الشفافية، قامت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية بتجسيد عدة مشاريع هامة في مجال عصرنة المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة، تهدف مجمل هذه الإنجازات إلى تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية، حيث اتخذت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية عدة إجراءات إدارية تهدف إلى محاربة كل أشكال البيروقراطية التي تعرقل حصول المواطن على الوثائق الإدارية في الوقت المناسب، ومن بين أهم الإنجازات لِسنة 2014 م في هذا المجال :

أ- رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية وتسهيل مختلف الخدمات المرتبطة بها : على مستوى الوطني وإحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية و ربط كل البلديات و ملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبيلوماسية و الدوائر القنصلية به. تاتي هذه الخطوة في إطار "استراتيجية عصرنة الادارة العمومية بهدف تسهيل استخراج مختلف الوثائق الإدراية و تحسين الخدمة العمومية المقدمة للمواطن .

ب- **الخدمات الالكترونية المستحدثة على موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية الجزائرية 2015،م**



-المصدر:موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية الجزائرية.:

www.interieur.gov.dz/Default.aspx?lng=ar

وبالرجوع الى موقع الوزارة نجد ان هذه الخدمات تشمل خلال السداسي الاول من سنة 2015م ربط عدد من الدوائر الوزارية بالسجل الوطني للحالة المدنية" ويمكن ان نذكر منها مايلي :) (

1. تمكين المواطن من استخراج كل وثائق الحالة المدنية بصفة آنية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن دون أن يتكبد عناء التنقل.

2. الغاء شرط المصادقة على نسخ الوثائق الأصلية المسلمة من طرف الإدارات العمومية،" المرسوم التنفيذي رقم 14-363 المؤرخ في 15 ديسمبر سنة 2014 المتعلقة بإلغاء الأحكام التنظيمية المتعلقة بالتصديق طبق الأصل على نسخ الوثائق المسلمة من طرف الإدارات العمومية".

3. تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص 12خ مباشرة عبر خدمة الأنترنيت و الحصول عليه من الممثلية الديبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها.

4. اعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية (المرسوم التنفيذي رقم 15-204 المؤرخ في 27 يوليو سنة 2015م المتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية)

5- تقليص عدد الوثائق الإدارية الصادرة عن مصالح الحالة المدنية من 29 إلى 14 وثيقة (المرسوم التنفيذي رقم 14-75 المؤرخ في17فبرايرسنة 2014م المحدد لقائمة وثائق الحالة المدنية).

6- يمتد أجل صلاحية عقد الميلاد إلى عشر(10) سنوات بعد ما كان سنة واحدة من قبل (القانون رقم 14-08 المؤرخ في 9 غشت سنة 2014 المعدل و المتمم للأمر رقم 70-20 المؤرخ في 19فيفري 1970 و المتعلقة بالحالة المدنية).

7- إلغاء تحديد أجل صلاحية شهادة الوفاة بعدما كان سنة واحدة من قبل أصبح غير محدد الأجل (القانون رقم 14-08 المؤرخ في 9 غشت سنة 2014 المعدل والمتمم للأمر رقم 70-20 المؤرخ في 19فبراير سنة 1970 و المتعلقة بالحالة المدنية).

8- تكفل إدارة الحالة المدنية(البلديات) بالتنسيق مع السلطات القضائية المختصة بطلبات المواطنين الراغبين في تصحيح الأخطاء المكتشفة في وثائق الحالة المدنية الخاصة بهم، و القيام بإجراءات تصحيحها عوضا عنهم، وبالتالي تخليص المواطنين من عناء التنقل بين البلدية و المحكمة.

9- تمديد أجل التصريح بالولادات و الوفيات بالنسبة للمواطنين القاطنين بالجنوب إلى 20 يوم بدل من يوم واحد كما كان معمول به من قبل (القانون رقم 14-08 المؤرخ في 9 غشت سنة 2014 المعدل والمتمم للأمر رقم 70-20 المؤرخ في 19فبراير سنة 1970 والمتعلقة بالحالة المدنية).

10 - إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات: الذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية ودون تكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل، و يعكف قطاع الداخلية على إعداد السجل الوطني الآلي لرخص السياقة والمخالفات المرورية ،كما أن استخراج البطاقات الرمادية ابتداء من 2015/12/2 م يكون في مقار البلديات عوضا عن الدوائر ،وهذه آلية أخرى لمحاولة تقريب الإدارة من المواطن .

11- الشباك الالكتروني الموحد للحالة المدنية : والذي انطلق العمل به كتجربة نموذجية ببلدية البلدية يوم 2018/12/06م والذي يهدف الى إضفاء الدقة والسرعة والفعالية في عمل المرفق العام من خلال شطب العديد من الوثائق الادارية من الطلب وتقليص عملية استخراجها،وهو ما يمكن من استخراج او بطاقة سياقة بيوميترية ،وكذلك تقريب الادارة من المواطن من خلال سهولة استخراج الوثائق .

12- بعض من الاجراءات والخدمات إلاكترونية الاخرى مثل:

- ملء و طباعة استمارة الطلب ، و تحميل الصورة الرقمية البيومترية.
- اختيار مركز التقاط المعلومات، و أخذ موعد لإيداع ملف طلب جواز السفر البيومتري.
- خدمة جديدة عبر الإنترنت تمكن طالبي جواز السفر البيومتري من متابعة مراحل معالجة ملفاتهم.
- و تمديد مدة صلاحية جواز السفر البيومتري من 5 إلى 10 سنوات (القانون رقم 14-03 المؤرخ في 24 فبراير سنة 2014 المتعلقة بسندات ووثائق السفر).

الخاتمة :

تبنت الجزائر مشروع الجزائر الالكترونية والذي يعكس مدى اهتمام الحكومة بضرورة عصرنة القطاع الحكومي، حيث تشكل المعركة الرقمية وتدعيم الرأسمال البشري أساسا للرهانات التي تستلزمها التعبئة التنمية الادارية والاقتصادية والاجتماعية والاعلامية .

تهدف واستراتيجية الجزائر الالكترونية الى بروز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري مع الاخذ بعين الاعتبار التحولات العميقة والسريعة التي يعيشها، بيد ان هذا المسار يجب أن يأخذ طابعه الجزائري البحت "الجزأرة التكنولوجية" كسبيل وحيد لديمومته واستدامته ، ولا يتأتى هذا المبتغى سوى بالتركيز على بناء الاسس القاعدية عن طريق الحواضن التكنولوجية على المستوى المحلي .

بيد أن أغلب المؤشرات الحالية توحي أن المسار لا يزال طويلا جدا للوصول الى خدمات الكترونية ذات صيغة شبكية وكلية ، ذلك ان حجم الاختلالات المرتبطة بالعناصر المادية والبشرية، وخاصة منها الارادة السياسية لا تزال سلبية الى أبعد الحدود .

وانطلاقا مما هو سائد من نقائص وسلبيات فانه لا يمكن انكار السيرورة المقبولة التي تعرفها الحالة الجزائرية ،فقد استطاعت في السنوات الاخيرة ان تقطع اشواطا مشجعة في مجال رقمنة بعض القطاعات وعلى رأسها العدالة والبريد والمواصلات والضمان الاجتماعي ...

قائمة المراجع العلمية:

- قراطيس فتيحة ، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، **مجلة الاقتصاد الجديد** ،ع 15-المجلد 02-2016، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة .

- بن مرسلي رفيق ، " **الأساليب الحديثة في التنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق- حالة الجزائر 2001** ،مذكرة ماجستير مقدمة لقسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، جامعة مولود عممر ي تيزي وزو،. 2011.

- بعيط فريد ، "الحكومة الإلكترونية هدفها تقليص البيروقراطية وتحريك الاقتصاد"، **جريدة صوت الأحرار**، نقلا عن الموقع: تاريخ http:www sawt –ahrar.net /online/modules /PHP ?Name life= article 8 Sid = 7371 ، تاريخ الإطلاع 04/2017/م.

- بوصفصاف خالد ، مداخلة بعنوان :**بعض المظاهر المادية والقانونية للإدارة الالكترونية في الجزائر**، المقدمة بكلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سطيف 2 – الجزائر، بتاريخ 2020/03/11.

- وزارة البريد وتكنولوجيات الاعلام والاتصال الجزائرية،اللجنة المركزية ،**مشروع الجزائر الالكترونية 2008م**.

- قروش عيسى ، دروس في مقياس الإدارة العمومية الالكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية، **مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية** ،ع 09، جامعة الوادي، ديسمبر 2014.

- وسيلة واعر، **دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية، حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية** ، الجزائر، الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة منتوري قسنطينة .

- عاشور عبد الكريم، **دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العموية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر**، شهادة ماجستير غير منشورة مقدمة لقسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية بجامعة قسنطينة ،2010/2009.

دور الخدمة العمومية الالكترونية في تعزيز المواطنة على المستوى المحلي في الجزائر

د. عبد الحكيم بن بختي[1] قسم العلوم السياسية كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة تلمسان

ط.د. مكاوي سيدي محمد[2] قسم العلوم السياسية كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة تلمسان

b.hakim31@yahoo.fr

ملخص:

إن حتمية تطوير الخدمة العمومية المحلية أصبح حتمية أولى على جدول الأولويات الإنمائية في المجتمع، وذلك عبر خلق إدارة ناجعة وفعالة ومواطنة ديمقراطية كخطوة أساسية نحو التطور والاستقرار السياسي والمجتمعي، كما أن بناء نظام متطور للخدمة العمومية المحلية لا يأتي بمجرد إصدار قوانين أو مراسيم خاصة بذلك، وإنما لابد من الانسجام بين ما تقدمه القوانين، وبين ظروف ومقتضيات التطور من معدات مادية وبشرية تقتضي برامجا وخططا واستراتيجيات واضحة لإدارة التغيير نحو العصرنة، والتي يجب أن تولي أهمية بالغة للبعد المحلي لما له من أثر بالغ على استقرار النظام وتطوره.

الكلمات المفتاحية: الادارة الإلكترونية، الادارة المحلية، الجزائر، الخدمة العمومية، المواطنة.

Abstract:

The imperative for the development of local public service has become a top priority on the development agenda of society through creating efficient and effective administration and democratic citizenship as an essential step towards development and political and community stability. The edification of a well-developed system of local public service does also not simply result in the promulgation of laws or appropriate decrees. It is however essential to create harmony between the provisions of laws and the circumstances and requirements for the development of material and human equipment which require establishing clear programmes, plans and strategies in order to manage change towards modernization; this latter must give great importance to the local dimension because of its profound impact on the stability and development of the system.

---

[1]– أستاذ محاضر أ بقسم العلوم السياسية كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة تلمسان b.hakim31@yahoo.fr

[2]– طالب دكتوراه علوم سياسية سنة رابعة تخصص تنظيم وإدارة المؤسسات قسم العلوم السياسية كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة تلمسان mekkaoui1990@gmail.com

Key words: Electronic management, Local Administration, Algeria, Public service, Citizenship

مقدمة:

شهدت السنوات الماضية اهتماما متزايدا بموضوع الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية، وقد جاء هذا الاهتمام في إطار الاتجاه إلى توسيع نطاق مشاركة المواطنين ودورهم في عملية الحكم، وتقليص أدوار الدولة ومنح القطاع الخاص ومؤسسات المجتمع المدني على المستوى المحلي دورا أكبر في عملية التنمية، وقد عبر عن هذا الاهتمام العديد من تقارير البنك الدولي للتنمية في العالم تحت العديد من العناوين مثل "جعل الدولة أكثر قربا من الناس"، و"التحول إلى المحليات"، و"تحقيق اللامركزية وإعادة التفكير". لذا فإن الإدارة المحلية تحتل مركزا هاما في نظام الحكم الداخلي، كما تقوم بدور فعال في التنمية الوطنية، وتتميز بأنها إدارة قريبة من المواطنين نابعة من صميم الشعب.

ولأن الإدارة المحلية نابعة من صميم الشعب فهي وحدها التي تستطيع تأكيد وحدة المجتمع باستثارة الرأي العام المحلي للاهتمام بالمشكلات الإنسانية، وإشراك المواطنين في الوصول إلى حلول لها. فالمساهمة الشعبية هي روح الإدارة المحلية وهدف الخدمة العمومية، والمحور الذي ترتكز عليه، ولقد أصبح من الأمور المؤكدة أن الإدارة تلعب دورا أساسيا في عملية التنمية الشاملة التي لا توجد دولة إلا ويدفعها الطموح أن تقطع أشواطا ملموسة على طريقها.

ومما لا يخفى أن تحسين نظم الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية قد واجه منذ مطلع القرن الواحد والعشرين تحديات تتصل بالتحولات التي شهدها العالم، وهي تحولات سريعة وكبيرة استطاعت بالفعل أن تغير وتحول مجرى التاريخ، وأن تتحكم في مصير العالم ولمرحلة تاريخية قادمة لم تحدد معالم أبعاده، وأهم هذه التحولات:

أولا :الثورة التكنولوجية وما خلفته من تحولات مادية وقيمية.

ثانيا :الثورة الحضرية وتتمثل في الاتجاه الواضح نحو حياة المدينة والهجرة من الريف والقرية إلى المدينة.

ثالثا :الثورة الإنسانية في سبيل تكريس حقوق الإنسان .

رابعا :الانفجار السكاني وبروز الزيادات الضخمة في عدد السكان، وما تفرضه هذه الزيادات من زيادة موازية في الحاجات والمتطلبات المختلفة، والأخذ بأنماط جديدة من التخطيط الاقتصادي والاجتماعي. مما استدعى إحداث تطوير في نظم الإدارة المحلية في الدول المتقدمة والنامية على السواء.

ومن هنا فإن هذه الدراسة تهدف نظريا إلى تسليط الضوء على بعض المفاهيم والأفكار الهامة كعصرنة الخدمة العمومية وعلاقتها بالمواطنة، ومن الناحية العملية فإنها تسعى إلى تحديد الوسائل الكفيلة بترشيد وتفعيل الإدارة المحلية والبحث عن الآليات الحقيقية لحشد جهود المجتمع المحلي لرفع مستوى الاداء، وتحقيق الرضا لدى المواطن كمدخل لتعزيز روح المواطنة والتزام الافراد والجماعات بواجباتهم نحو مؤسسات الدولة وهيئاتها المختلفة.

أ- **إشكالية الدراسة:**

إن أسلوب التجربة والخطأ لم يعد صالحا لإدارة المنظمات العامة[1]، كما أن الدور الذي باتت تمارسه الخدمة العمومية في حياة المجتمع فرض نوعا من التعدد في أشكالها التنظيمية نظرا لتشابك علاقاتها مع بعضها ومع المجتمع، هذا فضلا عن تعدد بدائل وأنماط عصرنة الإدارة والخدمات في أي مجتمع للرقي بالحس الجمعي والمواطنة، **وبناء على ذلك جاءت إشكالية الدراسة لبحث دور عصرنة الخدمة العمومية المحلية في تعزيز روح المواطنة في الجزائر.**

ب- حدود الدراسة :

من أجل فهم أوضح لإشكالية الدراسة وإدراك مختلف جوانبها، حددنا دراستنا في النطاقات التالية :

- النطاق المكاني : النظام الجزائري.
- النطاق الزماني : مرحلة مباشرة اصلاحات الخدمة العمومية في الجزائر وعصرنتها (2020/2004)
- النطاق الموضوعي : عصرنة الخدمة العمومية والمواطنة.

ج- أهداف الدراسة:

1- أهداف عملية :

- الكشف عن العلاقة العملية بين الأداء والرضا وفق متغيري الخدمة العمومية والمواطنة.
- تشخيص وتحليل واقع الخدمة العمومية وسبل ومقاربات عصرنتها.
- التأكيد على محورية الخدمة العمومية المحلية في تعزيز الثقة وتكريس المواطنة.

2- أهداف علمية :

- الاحاطة بموضوع عصرنة الخدمة العمومية وتوضيح دوره في تحسين الأداء المجتمعي.
- قياس شدة الارتباط بين عصرنة الخدمة العمومية وتعزيز المواطنة.

---

[1]- عودة محمد أمين، "معوقات الاتصالات الإدارية في المنظمات"، الكويت: مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، 1997، ع. 84.ص.10.

- محورية البعد المحلي في بناء الثقة وتعزيز المواطنة.

1- مدخل مفاهيمي:

يرتبط بمفهوم الخدمة العمومية المحلية مجموعة من المفاهيم الرئيسية المساعدة لفهم آليات الأداء الوظيفي ومستوياته، حيث تمكن هذه المفاهيم من رسم شبكة الارتباطات بين المتغيرات المسؤولة عن رفع مستوى الأداء أو تدنيه، ومن بين أهم هذه المفاهيم:

أ- مفهوم الإدارة المحلية:

عُرف نظام الإدارة المحلية منذ زمن بعيد، غير أنه لم يأخذ شكله القانوني وسمته النظامية إلا بعد قيام الدولة الوطنية أو القطرية الحديثة، ذلك أن الدولة الحديثة ازدادت أعباؤها تجاه المواطنين، مما جعل نقل أو تفويض بعض هذه الأعباء إلى وحدات محلية أمرا لا محيد عنه. إن الإدارة المحلية لم تحظ لاهتمام أكاديمي جاد إلا منذ وقت قريب، حيث بدأ الاهتمام بهذا الحقل العلمي من جانب رجال القانون والسياسيين أواخر القرن التاسع عشر، وبقيت دراسة الإدارة المحلية فرعا من دراسة القانون العام ليصبح علما قائما بذاته .[1]

بناءا على ذلك فإن نظام الإدارة المحلية كظاهرة قانونية لا يرجع تاريخه التشريعي إلى أكثر من القرن التاسع عشر، ففي إنجلترا لم يكن للمدن مجالس محلية يشترك فيها المواطنون قبل عام 1835م، ولعل أول تشريع صدر في هذا المجال هو قانون الإصلاح عام 1832م ثم توالى بعد ذلك ظهور التشريعات المنظمة للحكم المحلي بها، أما فرنسا فلم تنشأ بها المجالس المحلية إلا في عام 1833م، ولم تعط تلك المجالس حق إصدار القرارات الإدارية إلا في عام 1884م. [2]

ب- الخدمة العمومية في نظام اللامركزية الإدارية:

يقوم نظام اللامركزية الإدارية على تفويض بعض موظفي الوزارة في العاصمة أو الأقاليم سلطة البت النهائي في بعض الأمور، دون الحاجة إلى الرجوع إلى الوزير، حتى تتحقق السرعة التي لا غنى عنها في إنجاز الوظيفة الإدارية، لاسيما في الأماكن النائية والبعيدة عن العاصمة، ولكن سلطة البت هذه لا تتم بالاستقلال عن الوزارة بل يمارس الموظف سلطته تحت إشراف الوزير، وبالتالي فإن الخدمة العمومية في ظل هذا النمط من التنظيم الإداري تتسم بترسيم المحاور الكبرى للخدمة العمومية وخطط العمل من قبل الوزارة مع هامش للاجتهاد من قبل الموظفين المحليين بما لا يتعارض مع تعليمات الوزارة. [3]

ج- مفهوم التنمية المحلية:

رغم الاختلاف وتباين وجهات النظر حول مفهوم التنمية المحلية، إلا أنه يمكن تعريفها بأنها السياسات والبرامج التي تتم وفق توجهات عامة لإحداث تغيير مرغوب فيه في المجتمعات المحلية، بهدف رفع مستوى المعيشة وتحسين نظام توزيع الدخول .[4]

ويتضح أن القاعدة الأساسية لنجاح التنمية المحلية تكون بالمشاركة، فنجاح تجربة أي دولة في النمو يرجع إلى اعتمادها على مواردها المحلية، وأثمن هذه الموارد هو العنصر البشري وإذا ما تجاهلت الدولة هذا العنصر وركزت على عناصر أخرى فإنها ستخلق عبئا مستمرا على التنمية، وهو وجود عنصر بشري يزداد عددا ويقل كفاءة دون أن يقدر على تقديم جهد متزايد لخدمة التنمية.

2- الحكم الراشد المحلي وأثره على الخدمة العمومية:

ظهر مفهوم الحكم الراشد Governance [5]في عام 1989، خاصة في كتابات البنك الدولي في إطار التغيير الذي حدث في طبيعة دور الحكومة من جانب، وتطور علم الإدارة من جانب آخر. فعلى المستوى العملي، لم تعد الدولة هي الفاعل الرئيسي في صنع وتنفيذ السياسات العامة، بل أصبح هناك فاعلون آخرون مثل المنظمات، المؤسسات الدولية، والقطاع الخاص، ومؤسسات المجتمع المدني.

واستنادا على ذلك ظهرت في المجال الأكاديمي محاولات الإستفادة من أساليب إدارة الأعمال والإدارة العامة، كما حلت مجموعة من القيم الجديدة كـ: التمكين، والتركيز على النتائج محل مجموعة من القيم القديمة كـ:الأقدمية، والتدرج الوظيفي.

ونتيجة لما سبق، حدث الإنتقال من نظام محلي تسيطر فيه المجالس المحلية المنتخبة (Local Government) إلى نظام محلي يشارك فيه القطاع الخاص والمنظمات غير الحكومية (Local Governance).

وفيما يتعلق بتحديد مفهوم Governance [6]، فإن هناك غموض سواء في ترجمة أو تعريف هذا المفهوم، ويعني المفهوم وفقا للبنك الدولي نوع العلاقة بين الحكومة والمواطنين، وليس مجرد التركيز على فعالية المؤسسات المتعلقة بإدارة شؤون الدولة والمجتمع، ولذلك يركز المفهوم على قيم المساءلة Accountability، والشفافية Transparencyوالقدرة على التنبؤ Predictability، والمشاركة الواسعة من جميع قطاعات المجتمع.

والحوكمة المحلية الرشيدة Good Local Governance هي: استخدام السلطة السياسية وممارسة الرقابة على المجتمع المحلي، من أجل تحقيق التنمية الإقتصادية والإجتماعية.

ويوضح الإعلان الذي صدر عن مؤتمر الإتحاد الدولي لإدارة المدن الذي عقد في صوفيا في ديسمبر 1996 عناصر الحوكمة المحلية الرشيدة Good Local Governanceعلى النحو التالي:

أ/. نقل مسؤولية الأنشطة العامة الملائمة إلى المستويات المحلية المختلفة بموجب القانون.

ب/. لامركزية مالية وموارد كافية للقيام بتلك الأنشطة على المستوى المحلي.

ج/. مشاركة حقيقية للمواطن في صنع القرار المحلي.

د/. تهيئة الظروف الذي من شأنها خصخصة الإقتصاد المحلي.

وبناء على ما سبق تتسم حوكمة وترشيد الخدمة العمومية المحلية بما يلي:

. المشاركة:Participation بمعنى تهيئة السبل والآليات المناسبة للمواطنين المحليين كأفراد وجماعات، من أجل المساهمة في عمليات صنع القرارات، إما بطريقة مباشرة أو من خلال المجالس المحلية المنتخبة، حيث تعبر عن مصالحهم عن طريق تسهيل التحديد المحلي للقضايا والمشكلات، وفي إطار التنافس على الوظائف العامة يتمكن المواطنون من المشاركة في الإنتخابات واختيار الممثلين في مختلف مستويات الحكم، ويمكن أن تعني المشاركة أيضا المزيد من الثقة وقبول القرارات السياسية من جانب المواطنين، الأمر الذي يعني زيادة الخبرات المحلية.

. المساءلة :Accountability يخضع صانع القرار في الأجهزة المحلية لمساءلة المواطنين والأطراف الأخرى ذات العلاقة.

. الشرعية :Legitimacy قبول المواطن المحلي لسلطة هؤلاء الذين يحوزون القوة داخل المجتمع ويمارسونها في إطار قواعد وعمليات واجراءات مقبولة وأن تستند إلى حكم القانون والعدالة، وذلك بتوفير فرص متساوية للجميع.

الكفاءة والفعالية :Efficiency & Effectiveness ويعبر ذلك عن البعد الفني لأسلوب الخدمة العمومية المحلية ويعني قدرة الأجهزة المحلية على تحويل الموارد إلى برامج وخطط ومشاريع تلبي احتياجات المواطنين المحليين وتعبر عن أولوياتهم، مع تحقيق نتائج أفضل وتنظيم الإستفادة من الموارد المتاحة .

الشفافية :Transparency إتاحة تدفق المعلومات وسهولة الحصول عليها لجميع الأطراف في المجتمع المحلي. ومن شأن ذلك توفير الفرصة للحكم على مدى فعالية الأجهزة المحلية، وكذلك تعزيز قدرة المواطن المحلي على المشاركة، كما أن مساءلة الأجهزة المحلية مرهون بقدر المعلومات المتاحة حول القوانين والإجراءات ونتائج الأعمال.

الإستجابة:Responsiveness أن تسعى الأجهزة المحلية إلى خدمة جميع الأطراف المعنية، والاستجابة لمطالبها، خاصة الفقراء والمهمشين، وترتبط الاستجابة بدرجة المساءلة التي تستند بدورها على درجة الشفافية وتوافر الثقة بين الأجهزة المحلية والمواطن المحلي .[7]

3- الإدارة الالكترونية وأثرها على نظم الخدمة العمومية:

نظرا لاعتماد الإدارة الحديثة حاليا علي التقنية المتطورة التي تساعدها علي انجاز أعمالها وتحقيق أهدافها بشكل سريع ودقيق وبأقل التكاليف، ويطلق عليها الإدارة الالكترونية والتي من أهم عناصرها تقنيات المعلومات التي تتطور بسرعة مذهلة، والمفهوم الشائع للإدارة الالكترونية هي الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الالكتروني باستخدام تكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلي إجراءات مكتبية تم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة سابقا.

وفي هذا السياق نستطيع أن نقول إن بدايات الالكترونية (أتمتة المكاتب) بدأت منذ عام 1960 م عند ابتكار شركة "IBM" مصطلح معالج الكلمات، وزادت الأهمية عام 1964م عندما أنتجت جهاز أطلق عليه اسم "MT/ST" (الشريط الممغنط /وجهاز الطابعة المختار).

وعُرّفت الإدارة الالكترونية بأنها: "هي إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة والاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الالكتروني عبر الشبكات الداخلية وشبكة الانترنت، بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات".(8)

3-1- الإدارة الالكترونية والحكومة الالكترونية:

أ- الإدارة الالكترونية: هي إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنها، مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث، من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة

ب- الحكومة الإلكترونية: تعرف أيضا بأنها المصلحة أو الجهاز الحكومي الذي يستخدم التكنولوجيا المتطورة وخاصة الحاسبات الآلية وشبكات الإنترنت والإكسترانت التي توفر المواقع الإلكترونية المختلفة لدعم وتعزيز الحصول علي المعلومات والخدمات الحكومية وتوصيلها للمواطنين ومؤسسات الأعمال في المجتمع بشفافية وبعدالة وبكفاءة عالية. [9]

ج- أهداف الحكومة الالكترونية

1. تقديم أفضل الخدمات وأكثرها كفاءة في التنفيذ مع تحقيق مستوى الرضا الشعبي.
2. توسيع شبكة المشاركة والاستفادة لدى المواطنين.
3. تثقيف المجتمع وتعزيز روح المواطنة.
4. تحديد فرص التعاون المستمر والتنسيق بينهم وبين الهيئات الحكومية.

5.تقديم المشورة للوزارات الحكومية.

3-2. فوائد الإدارة الالكترونية:

إن الفلسفة الرئيسية للإدارة الالكترونية هي نظرتها إلى الإدارة كمصدر للخدمات، والمواطن والشركات كزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات، لذلك فإن للإدارة الالكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع المواطن نذكر منها :

أ. تبسيط الإجراءات وتقليل كلفتها وإعطاء خدمة أكثر جودة.

ب. اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الإدارية.

ج. الدقة والموضوعية في العمليات المنجزة.

د. تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة ومع المؤسسات الاخري داخل وخارج بلد المؤسسة.

ه. تقليل استخدام الورق بشكل ملحوظ مما يؤثر ايجابيا علي عمل المؤسسة.

و. تقليل استخدام الورق يعالج مشكلة حفظ وتوثيق المعاملات .

4- الخدمة العمومية وتعزيز المواطنة الديمقراطية على المستوى المحلي:

من الأهداف الأساسية للهندسة السياسية هو بناء مواطنة ديمقراطية تجعل من الحقوق المدنية والسياسية المنطلق الأساسي لبناء فلسفة الدولة والحكم، ومن الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية المحور الوظيفي الأول المحدد لأولويات النظام السياسي والهادفة لتحقيق الحاجات الأساسية للمواطنين حسب منطق جامع بين الفعالية، النجاعة، العقلانية والشفافية.

فالمواطنة الديمقراطية تقتضي مجموعة من الشروط التأسيسية ومنها:

أ- ضرورة بناء هيكلة دستورية و قانونية وإجرائية متمحورة حول حقوق الإنسان العالمية، وهادفة لتحقيق دولة العدالة والرفاه.

ب- ضرورة جعل المشاركة السياسية للمواطن المحرك الأساسي لعمليات التداول والتجديد السياسيين.

ج- ضرورة بناء دولة قوامها الحق والقانون وهدفها تحقيق التنمية الإنسانية المستدامة.

د- ضرورة بناء دولة الجودة السياسية التي تثمن الكفاءة والاستحقاق وترفض الرداءة السياسية، المحسوبية والجهوية.

وبناء على ذلك، فالمواطنة الديمقراطية هي مسار اندماج لتطلعات المواطنين لتحقيق أكبر قدر ممكن من حاجاتهم الأساسية وإلغاء هاجس الأنظمة السياسية في الحفاظ على الاستقرار وتحقيق أكبر قدر من العقلانية الاقتصادية والتسييرية، فالمواطنة الديمقراطية من هذا المنظور تجعل من النظام السياسي أداة

مجتمعية لتحقيق الصالح العام والخدمة العامة داخليا والدفاع عن المصالح الوطنية خارجيا حسب منطق سياسي – مجتمعي توافقي وتفاعلي.

من هنا فالمواطنة الديمقراطية هي انعكاس لنضج ديمقراطي مجتمعي ولوجود فلسفة حكم تجمع بين حقوق الإنسان، الديمقراطية التشاركية، الحكم الراشد والمحاسبة الديمقراطية على مستوى الدولة والنظام السياسي.[10]

5- الجودة الخدماتية وأثرها السياسي والاجتماعي:

من بين المفاهيم الجديدة التي أفرزتها العولمة السياسية نجد مفهوم الجودة السياسية التي تعني بمعناها البسيط بناء نظام حكم يقوم على الأداء الفعال، على العقلانية، على الشفافية، على حقوق الإنسان، فالجودة إذن هي نمط جديد للخدمة العمومية الالكترونية ينطلق من حقوق المشاركة بأشكالها الثلاثة:

- أما الشكل الأول فيقوم على مشاركة سياسية دائمة تؤسس لهيكلة حزبية تعددية لها دور التأطير السياسي للمجتمع، كما تلعب دور الرقيب في المعارضة وداخل السلطات التشريعية والقرارية، كما تتكون المشاركة السياسية الدائمة من مجتمع مدني فعال، مستقل سياسيا عن السلطة السياسية والأحزاب، ويملك ذمة مالية خاصة تمكنه من المبادرة.

- أما الشكل الثاني فهو مرتبط بالمشاركة السياسية الدورية التي تقوم على حرية الترشح والمشاركة في إنتخابات حرة نزيهة تعددية ومنتظمة، حسب منظومة انتخابية قانونية وإجرائية تحدد شروط الترشح والانتخاب ومدة العهدة وتضمن شفافيتها وحريتها ونزاهتها.

- أما البعد الأخير للمشاركة السياسية فهو البعد التمثيلي الذي يقوم على مركزية السلطة التشريعية في النظام السياسي، وبدورها الرقابي ومحوريتها في التشريع ودورها الفعال في المساهمة في صناعة السياسيات العامة وفي مراقبة السلطة التنفيذية، هذا على المستوى الوطني. أما على المستويين المحلي والجهوي فتقوم المجالس التمثيلية المنتخبة بالمبادرة في صناعة سياسات التنمية المحلية والجهوية بما يحقق الأولويات النفعية لسكان هذه المناطق مع احترام مبادئ المشاركة والعقلانية في التسيير.

ونتاجا للمشاركة السياسية فنظام الجودة السياسية يعيد النظر في طبيعة النظام السياسي بتفضيل مركزية السلطة التشريعية على السلطة التنفيذية، بإعادة النظر في مفهوم الحصانة، وبإعادة بناء فلسفة العقلانية، بإعادة بناء منطق القانون حسب فلسفة حقوق الإنسان، وبإعادة محورة التنمية الوطنية حول أولويات تكاملية عمادها المحلي وليس الوطني لتحقيق تنمية إنسانية متوازنة، متكافئة ومستدامة، وهذا ما من شأنه أن يجعل من مشروعية النظام السياسي قائمة ليس على خطابات ولا رمزيات ولكن على مشاركة سياسية

واستفادة حقيقية للمواطن من جهة، وفعالية النظام السياسي من جهة أخرى. فالجودة السياسية إذن هي حركية جامعة بين منطق المشروعية، فلسفة النجاعة وعمليات الفعالية والرشادة والعدالة التوزيعية .

إضافة إلى عنصري الفعالية والجودة المرتبطين بالخدمة العمومية حسب المنطق العالمي لحقوق الإنسان نجد العقلانية السياسية التي تعني في معناها البسيط قدرة النظام السياسي الوصول إلى مجموعة عمليات اتخاذ القرارات وصناعة السياسات العامة حسب منطق اقتصادي- مادي قائم على اختزال الزمن واقتصاد المال وصرفه بصفة تحقق أكبر قدر من الخدمة العامة من جهة، كما ترتبط العقلانية السياسية من جهة أخرى بفتح مجال لمشاركة كل الفواعل الاجتماعية، السياسية والمؤسساتية بصفة تخلق عدد من الخيارات والبدائل السياسية والقرارية للرفع من مستوى النجاعة الوظيفية والفعالية السياسية. فالعقلانية السياسية، من هذا المنظور تقتضي توفر مجمل الشروط التالية :

1- ضرورة توفر تصور توافقي حول حقوق الإنسان على المستوى الوطني بشكل يجعلها تشكل مصدرا محوريا للتشريع تبني من خلاله أسس فلسفة الدولة و المجتمع.

2- وجود تصور توافقي لمفاهيم الخدمة العامة والصالح العام.

3- قدرة الفواعل السياسية والاجتماعية من أحزاب ومجتمع مدني في التأثير في صناعة السياسات العامة واتخاذ القرارات بتحولها لمصادر خيارات سياسية وقرارية وفواعل لتقييم مخرجات النظام السياسي من أجل تحسين الأداء الوظيفي والسياسي لنظام الحكم.

4- توفير الكفاءة السياسية والحنكة الديمقراطية الكفيلتين بترشيد وظائف النظام السياسي حسب منطق الفعالية، اقتصاد الزمن والمال العام وتمكين المواطنين من حقوقهم.

فالعقلانية السياسية من هذا المنطلق هي مجموعة العمليات التي تجعل النظام السياسي أكثر حركية وفعالية وتحقيقا لحقوق المواطنين وحاجاتهم حسب منطق الإدارة بالجودة والأهداف، وحسب منطق استشراف المخاطر والتهديدات كلها قبل بروزها وتفاقمها، فالعقلانية السياسية هي من معايير تقييم وقياس درجة جودة الخدمة العمومية، مستوى نجاعتها وفعاليتها ودرجة شدتها الديمقراطية، فالنظام السياسي العقلاني يضمن في النهاية درجات عالية من العدالة الاجتماعية والسياسية من جهة، والاستقرار السياسي الدائم من جهة أخرى.

6- علاقة الخدمة العمومية الالكترونية بالمواطنة الديمقراطية في الجزائر:

تعمل الحكومات وفي إطار تطبيق سياستها لمفهومي الادارة الالكترونية والحكم الراشد المبنيان على مؤشرات الجودة والعقلانية والفاعلية من منطلق علاقتها بالتنمية على توسيع دائرة المشاركة العامة لأفراد المجتمع وتوعيتهم، مع التركيز على فئة الشباب القادرة على تنمية مفهوم الشراكة من اجل

الإصلاح، والذي عادة ما يحمل شعار التنمية والنهوض بالمجتمعات، ومن أجل ذلك كله فلا بد من تعزيز مكانة الشباب في خارطة البرامج وخطط الخدمة العمومية.

من خلال علاقة الخدمة العمومية الالكترونية بالمواطنة يمكن تحديد ماهية الحكم الرشيد على أنها علاقة إدارة الحكم أو إدارة الدولة ضمن معايير الشفافية والجودة والكفاءة والمحاسبة لكافة الموارد البشرية والطبيعية والاقتصادية والمالية في الدولة لغرض التنمية ضمن نطاق احترام سيادة القانون ومبادئ الديمقراطية وحقوق الإنسان. وقد كان لصندوق النقد الدولي بتعريفه للإدارة الالكترونية والحكم الراشد بعدا تقنيا لمفهوم التنمية وعلاقتها بالجودة الخدماتية من خلال التركيز على النواحي الالكتروقراطية (البيروقراطية الالكترونية) من الحكم وتحديد مظاهر حسابات الحكومة وإدارة الأموال والموارد العامة في الدولة واستقرار البنية التنظيمية لمختلف الانشطة.

إن فاعلية الخدمة العمومية وجودتها تؤثر بشكل كبير في تعزيز وترسيخ المواطنة الديمقراطية وهو ضروري لإتمام عملية التنمية وخصوصا التنمية المستدامة. ويمكن ان نحدد عناصر الارتباط والعلاقة بالتنمية من خلال المرتكزات التالية:

-ديمقراطية تشاركية مبنية على مفهوم الرضا والقبول والحفاظ على رموز النظام والدولة.

_إدارة أموال الدولة بطريقة شفافة وسليمة تخضع لمفهوم الرقابة العامة للمجتمع ولمفهوم المساءلة، وأن تقوم على إدارتها مؤسسات حكومية تعرف بقدرتها على التعامل مع قضايا إدارة أموال الدول ومواردها بكل احتراف ومهنية عالية، وتضع مصلحة المجتمع وأفراده في أولى غاياتها.

_احترام المعايير الدولية والمحلية لحقوق الإنسان وخصائصها المبنية على المساواة وعدم التمييز وعدم قابلية هذه الحقوق للتجزئة أو الانتقاص.

_التشجيع على دعم مؤسسات المجتمع القائمة، والتشجيع على تسهيل إجراءات تكوينها وتفعيل دورها في الحياة العامة.

_اعتماد السلطة اللامركزية للحكومة وتوزيعها على مختلف مناطق الدولة جغرافيا، والاعتماد على المشاركة التامة لأفراد المجتمع في تلك المناطق، واحترام كافة الحقوق والحريات الأساسية، وتعزيز مفهوم الرقابة وترسيخ مفهوم الحكم الرشيد.[11]

ومن خلال تمكين العلاقة بين المواطنة الديمقراطية كمتغير تابع للخدمة العمومية الالكترونية، على الدولة أن تقوم بتشجيع الاستثمار، وبالأخص استثمار الموارد البشرية، والمساعدة بالقضاء على الفقر والبطالة، وعلى الدولة أن تعمل على صياغة التشريعات لتعزز تبادل المعلومات المتعلقة بالتنمية وترسيخ الحكم الراشد في إطار عمل الدول وتفعيلها في جميع المؤسسات وسيترك هذا أثرا ايجابيا في

العديد من شؤون الحياة وخصوصا المتعلقة بالتنمية، كالقضاء على الفقر والبطالة وتعزيز دور السلطة التشريعية في سن القوانين المتعلقة بحقوق الإنسان وكذلك تعزيز النظم القانونية الوطنية في إنفاذ القوانين للحد من انتشار الجريمة والاعتداء على سلامة المواطنين والاتجار غير المشروع ووضع تدابير فاعلة للتصدي للجرائم المختلفة.

في هذا السياق تعتبر الادارة الالكترونية للخدمة العمومية أحد أبرز المداخل للحكم الراشد وسيادة القانون لما لهما من أثر على التنمية حيث تساعد هذه الاستراتيجية إلى حد كبير في تعزيز المساواة بين جميع أفراد المجتمع وخصوصا بين الجنسين، كما تسهم في الارتقاء بالشؤون الخدماتية الصحية والتعليمية والرعاية وتنوع الخدمات وغيرها ومساعدة الفئات المهمّشة، وتسهم كذلك في رفع معدل المشاركة في شؤون الحياة العامة، والمحافظة على حقوق الإنسان، واحترام الآخرين وتعزيز نظام دولة القانون، ومؤسساتها المبنية على المحافظة على موارد الدولة.

ومنه نستخلص أن المواطنة الديمقراطية كمتغير تابع للخدمة العمومية الالكترونية، يمكن أن تقاس من خلال تحقيق حقوق الإنسان المدنية والسياسية والاجتماعية والثقافية، ومن توافر الحق في الحياة، والصحة والمسكن والطعام، والمساواة في التعليم، والأمن الشخصي والجماعي، وتعزيز مفهوم المشاركة، وكذلك مكافحة الفساد، وهذه كلها تعتبر مكونات أساسية للتنمية المستدامة للمجتمع.

- الخاتمة:

إن إقران المواطنة بمفهوم الخدمة العمومية الالكترونية على المستوى المحلي في ظل التحولات السياسية والادارية الراهنة، من شأنه أن يلقي الضوء على أهمية الشرائح الاجتماعية الدنيا في العملية السياسية، وفي مسارات التنمية المنشودة، وهو ما باتت تطالع به المشاهد السياسية لمختلف المنتظمات السياسية في العالم، وما بدأت شرارته تتضح تدريجيا في مختلف الأدبيات السياسية ومختلف تجارب النظم السياسية التي حققت مستويات عالية من التنمية السياسية والاجتماعية خاصة مثل الهند، الصين، ماليزيا، جنوب إفريقيا، فإذا كانت المواطنة الديمقراطية حسب التقرير الأممي الأخير لمنظمة الأمم المتحدة تعد مؤشرا رئيسيا لقياس مستوى التنمية السياسية، فإن التحولات السياسية الأخيرة بينت أن عدالة الخدمة العمومية وجودتها أصبحت متغيرا يهدد استقرار النظم السياسية وبقاءها ولأدل على ذلك موجات الثورات الشعبية التي شهدتها الدول العربية مؤخرا، وبالتالي بات من الضروري أن يعتلي هذا المتغير أجندة الدراسات السياسية والاقتصادية والاجتماعية بالقدر الذي ينتج أطرا تنظيرية كفيلة بتدارك مكامن النقص والخلل في النظم الاجتماعية، وأولى هذه المساعي يجب أن تتضح في بيانات ومعلومات وافية

عن مستوى الحاجات وحجم النقائص ونمط الخدمة المطلوبة، قبل أن تتجسد في بيانات السياسات العامة وخطط علاجية وبرامج وقائية، إذ يجب ألا تكون هذه الاستراتيجيات والبرامج مجرد خطط صورية وإنما مشاريع تخضع لبيانات وحقائق وإحصاءات رسمية حقيقية عن نسب المكاتب وحاجة المواطنين، إضافة إلى ذلك فإنه من خلال مساعي تحسين الخدمة العمومية محليا يمكن للجزائر أن تراهن على واحدة من أهم متطلبات الرقي والمقرطة في كل النصوص والأدبيات المعاصرة وهي العدالة الاجتماعية وذلك من خلال تدارك الفرق بين الطبقات الاجتماعية عن طريق تحسين نوعية الخدمات الاجتماعية كالصحة والعدالة والتعليم والضمان الاجتماعي وخدمات الهيئات الإدارية.

لقد سمحت الأوضاع السياسية والاقتصادية التي يشهدها عالم ما بعد الحداثة في القرن الواحد والعشرين إلى تنميط واسع في المفاهيم والمؤشرات الدالة على التنمية والرقي والازدهار، ولئن كانت الخدمة العمومية مقصد وهدف كل المقاربات والمذاهب السياسية والاقتصادية بما يحقق الرضا الاجتماعي والاستقرار السياسي، إلا أن هذه الخدمة كمتغير عرفت العديد من المجادلات المعرفية بين التيار الاشتراكي والرأسمالي في أحقية الطرف القائم عليها وحجمها، إلى أن تحددت أهميتها في ظل النموذج المعرفي الكلي الهولستي مع منتصف التسعينيات، على أنها واحدة من المتغيرات الوسيطة الهامة في تحقيق العدالة الاجتماعية والمواطنة الديمقراطية والاستقرار السياسي، والتي تعد في مجملها مؤشرات ضرورية للترسيخ الديمقراطي الذي بات لا يستدعي التعددية أو المساواة أو المؤسسية، بالقدر الذي يستدعي العدالة الاجتماعية والمواطنة الديمقراطية، فالديمقراطية ليست هدفا في حد ذاتها بالقدر الذي هي وسيلة من أجل تحسين الظروف الاجتماعية للمواطنين، وبالتالي فلدراسة مدى نجاح النظم في مساراتها الديمقراطية وجب الحكم على الهدف (عصرنة الخدمة العمومية) لا على الوسيلة (الديمقراطية).

هوامش الدراسة:

(1). عبد المحسن محمد الرشود، **الإدارة المحلية في المملكة العربية السعودية**، الرياض: دار الشبل للنشر والتوزيع، 1419هـ، ص.36.

(2). **المؤتمر العربي الثالث حول الإدارة المحلية**، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 14.10 أبريل 2005، ص.198.

(3). أحمد رشيد، **التنمية المحلية**، القاهرة: دار النهضة العربية، 1989، ص.18.

(4). أحمد رشيد، **نظام الحكم والإدارة**، الإسكندرية: دار المعارف، 1989، ص.32.

(5). يعتبر مفهوم الحكم (Governance) مفهوما محايدا وقديما قدم ظاهرة الحكم في التاريخ البشري، إذ يعبّر عن ممارسة السلطة السياسية وإدارتها لشؤون المجتمع وموارده، وتطوره الإقتصادي والإجتماعي.

ومشاركة آليات ومؤسسات رسمية وغير رسمية في صنع القرارات أو في التأثير فيها، وهو ما يختلف كليا مع مفهوم الحكم الصالح (Good Governance) أو الجيد أو الرشيد والذي هو مفهوم قيمي لإدارة السلطة للحكومة والمجتمع بإتجاه تطويري تنموي تقدمي، يِنتسب إلى أجهزة البنك الدولي وصندوق النقد الدولي، ولعل البنك الدولي World Bank هو أول من استخدم هذا المصطلح عام 1989 في تقرير له حول أساليب الحكم والإدارة في إفريقيا جنوب الصحراء، ومنذ ذلك الحين شاع استخدامه في الدوائر الأكاديمية الغربية والعالمية، من هذا يظهر أن هذا المصطلح قد تم تصنيعه خصيصا للبلدان المستضعفة، ليكون مقياسا لديها في منح القروض والهبات، على أن تبقى تلك الأجهزة صاحبة الحكم في تقييم من هو صالح ومن هو غير صالِح، بما ينسجم مع مصالحها ومصالح الدول المهيمنة عليها. وبالتالي فإن هذا المصطلح ليس محايدا ويكفي الشك به بالنظر إلى طريقة صناعته ووظيفته، بينما يمثل تعبيرا مبهما لقضية واضحة هي قضية التنمية السياسية والديمقراطية .

كما تجدر الإشارة أن هذا المصطلح الذي تلقفه الباحثون العرب قد إختلفوا بشأنه كمفهوم، كما إختلفوا على تعريبه، بحيث ترجم إلى اللغة العربية إلى العديد من الكلمات مثل "إدارة الحكم"،"الإدارة المجتمعية "، والمحكومية"، و"الحاكمية"، و"الحوكمة"، و"الحِكمانِية"، ويستخدم البعض الآخر مصطلح "إدارة شئون الحكم"، ويجتهد نفر ثالث من الباحثين فيعبر عن المفهوم بمصطلح "الحكم الموسع"، أو بـ "إدارة الحكم".أنظر:

. زهير عبد الكريم الكايد، **الحِكْمانِية قضايا وتطبيقات**، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2003، ص.9.

. سلوى شعراوي جمعة وآخرون، **إدرة شؤون الدولة و المجتمع**، جامعة القاهرة، كلية الإقتصاد والعلوم السياسية: مركز دراسات وإستشارات الإدارة العامة، 2001، ص.10.

(6). للإشارة أن مفهوم الحكم الصالح قد ترافق مع تطوير مفاهيم التنمية. فلقد تغيرت مفاهيم التنمية من التركيز على النمو الإقتصادي إلى التركيز على التنمية البشرية ثم التنمية البشرية المستدامة، أي الإنتقال من الرأسمال البشري إلى الرأسمال الإجتماعي، وصولا إلى التنمية الإنسانية، وقد ركزت تقارير التنمية البشرية التي بدأ برنامج الأمم المتحدة بإصدارها منذ العام 1990 على مفهوم نوعية الحياة، وعلى محورية الإنسان في العملية التنموية، ويعود السبب في ذلك أن النمو الإقتصادي لبعض البلدان لم يترافق مع تحسين عيش أغلبية السكان. ذلك أن ليس بالضرورة تحسن الدخل القومي يؤدي تلقائيا إلى تحسين نوعية الحياة للمواطنين. وإستنادا على هذا فإن الحكم الصالح يهدف إلى بناء نظام إجتماعي عادل عبر

تمكين الفئات المهمة، والمشاركة الفعالة للمواطنين وتوسيع خياراتهم وإمكاناتهم. وهذا ما سماه تقرير التنمية الإنسانية العربية2002 بالتنمية الإنسانية. أنظر :

. برنامج الأمم المتحدة الإنمائي والصندوق العربي للإنماء الإقتصادي والإجتماعي، **تقرير التنمية الإنسانية العربية 2002: خلق الفرص للأجيال القادمة**، نيويورك: البرنامج، المكتب الإقليمي للدول العربية، 2002، ص. 16. 17 .

(7) حسن العلواني، "اللامركزية في الدول النامية من منظور أسلوب الحكم المحلي الرشيد". في: مصطفى كامل السيد(محررا)، **الحكم الرشيد والتنمية في مصر**، القاهرة: مركز دراسات وبحوث الدول

واقع إستخدام أساليب تقديم الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر

صابر بحري، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا، كلية العلوم الانسانية والإجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 02.
منى خرموش، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا، كلية العلوم الانسانية والإجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 02.
bahsab@yahoo.com

The reality of using methods of providing electronic public service in Algeria

Abstract
The trend towards electronic public service has become an inevitable necessity imposed on many institutions in various public and private sectors, and perhaps its application in the field of Algerian public institutions today is the main concern required in order to work on promoting them in line with the developments taking place today in the field of modern technologies, and because there are many Of the methods that are used to provide public service, in this article we will try to clarify the reality of using methods of providing electronic public service in Algeria.
Keywords: Electronic public service, methods, institution

الملخص:
لقد أضحى الإتجاه نحو الخدمة العمومية الإلكترونية ضرورة حتمية فرضت على العديد من المؤسسات في مختلف القطاعات العامة والخاصة، ولعل تطبيقها في مجال المؤسسات العمومية الجزائرية اليوم هو الشغل الأساسي المطلوب من أجل العمل على ترقيتها بما يتوافق والتطورات الحاصلة اليوم في مجال التكنولوجيات الحديثة، ولأن هناك العديد من الأساليب التي يتم إستخدامها لتقديم الخدمة العمومية فإننا سنحاول في هذا المقال تبيان واقع إستخدام أساليب تقديم الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر.
المفتاحية: الخدمة العمومية الإلكترونية، الأساليب، المؤسسة.

المقدمة:

تعد الخدمة العمومية من أهم اهتمامات الدول والحكومات الساعية لتقديم أفضل الخدمات، وهذا ما يدفعها إلى عصرنة و تحديث المستمر للإدارة وتقريبها من المواطن .حيث يرتبط المواطن بعدة إدارات عمومية قصد قضاء حاجاته والاستفادة من الخدمات التي تقدمها .ولعل أهم ما هو متداول في السنوات الأخيرة، الإدارة الالكترونية التي تعمل على تنشيط وتنظيم العلاقة بين المواطن والإدارات العمومية و كذا تقريبها من المواطن الأمر الذي يكرس لديه روح المواطنة و الانتماء للمجتمع .و هذا ما يحقق التنمية الاقتصادية

والتنمية المستدامة ككل .تمثل الإدارة الالكترونية أسلوبًا إداريًا متطورًا لتقديم الخدمات للمواطن .بحيث يهدف لرفع كفاءة الأداء الحكومي و ترشيد الاتصال العمومي، و اختصار الإجراءات الروتينية التي يعانى منها المواطنون، و توفير المعلومات و المعطيات بطريقة بسيطة للاستفادة من التقدم التكنولوجي و الرقمي الحاصل في عالم اليوم .فقد اهتمت في السنوات العشر الماضية جل الحكومات العالمية بالإدارة الالكترونية حيث نقلت معظم خدماتها إلى الإنترنت، و أصبح بإمكان أي مواطن أن يقوم بالخدمات العمومية، مثلا كتجديد جواز السفر و بطاقة التعريف الوطنية عبر مواقع الإنترنت الحكومية وبطريقة آمنة و سرية .إنَّ الإدارة الإلكترونية تحقق النمو والتطور والتواصل الدائم والسريع بين المجتمعات، وترفع درجة الشفافية الإدارية للأجهزة التنفيذية وتسهل عمل الأجهزة الرقابية مما يقضي على الفساد(سايح فطيمة، 2018، ص80)، ولعل ذلك راجع للأهمية التي تكتسيها الإدارة الإلكترونية اليوم إذ أضحت وسيلة فعالية لتحقيق الكثير من الأهداف وهو ما جعلها محور إهتمام الكثير من الدول والمنظمات، والجزائر كغيرها من البلدان بدأت الإهتمام بالإدارة الإلكترونية لكن ليست بالصورة التي تشهدها الكثير من الدول المتقدمة وحتى بعض الدول العربية، وهو ما يؤكد التأخر الحاصل في هذا الميدان إذ تبقى الجزائر بعيدة كثيرا عن الخطوات التي سارت فيها الكثير من الدول في مجال الإدارة الإلكترونية، وإن كان ذلك أساسا يرجع إلى الكثير من العوامل والمعيقات، لكن عدم توفر إرادة حقيقية في إحداث نقلة نوعية أو تغيير على مستوى الإدارة ساهم بدرجة كبيرة على بقاء الجزائر كما هي عليه اليوم لأنها لم تبذل بعد المجهودات اللازمة للتغيير والمضي إلى الإدارة الإلكترونية، فقد سجلت الجزائر تأخر في الكثير من الأنظمة التي تبقى تقليدية وغير متطورة.

إن الإدارة الإلكترونية ليست مهمة فقط للمواطنين الذين يقيمون في تلك الدولة بل إنها دافع أساسي نحو التنمية الإقتصادية والإجتماعية والتنمية المستدامة خاصة إن الإدارة الإلكترونية يمكنها من خلال الخدمات التي تقدمها أن تفتح المجال للتطور والرقي، تفتح المجال خاصة للإستثمار الأجنبي فلا يمكن تصور إستثمار أجنبي في بلد لا تزال إدارته دون المستوى وهو أمر ما فتأت المؤسسات الأجنبية تشتكيه من المناخ الإستثمار السائد في الجزائر وهو ما يدعونا لضرورة التفكير في تلك الآليات التي من شأنها تطوير الإدارة الإلكترونية لجلب الإستثمار بما يلائم تلك الإمكانات التي تزخر بها الجزائر.

1.أهمية الإدارة الإلكترونية في ظل الخدمات العمومية:

تعد الخدمة العمومية الإلكترونية مجموعة من النشاطات التي يتولد عنها تأثير وعلاقة تبادلية بين الزبون من جهة والهياكل والموارد البشرية من جهة أخرى، عن طريق وسائل وأساليب إلكترونية وتتحقق الخدمة في الواجهة الأمامية(عبد القادر برانيس، 2014، ص45-46)، فالإدارة الإلكترونية كخدمة جاءت من أجل تسهيل حياة المواطن وتحقيق السرعة والدقة في الإنجاز وربح الوقت وهو عامل مهم في حياة الدول التي تحترم نفسها، أين تركز على الزبون من خلال تحقيق حاجاته وتلبيتها بالطريقة التي يريدها وبأقصى وقت ممكن وهي الإنطلاقة التي إنطلقت منها على إعتبار أن الوقت عامل مهم وأن ضياعه كمورد غير قابل للتجديد يجعل التركيز عليه جد ضروري اليوم، أين يعتبر الكثير أن الوقت من بين أهم الموارد التي ينبغي المحافظة عليها بإستغلالها الإستغلال الأمثل.

لقد نتج عن التقدم العلمي والتقني وإنتشار شبكة الإنترنيت بروز تأثيرات عديدة على طبيعة وشكل عمل النظم الإدارية، والتي تراجعت معها أشكال الخدمة العامة التقليدية إلى نمط جديد يرتكز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي، لإعادة صياغة الخدمات العمومية وجعلها قائمة على الإمكانات المتميزة للإنترنيت وشبكات الأعمال، وبالتالي التحول نحو الإدارة الإلكترونية كمفهوم يعبر عن السرعة والتفاعل الآني وإختراق الحدود(عابد عبد الكريم غريسي، شريف محمد، 2013)، لعل تلك التطورات التي حدثت في عالم التكنولوجيا سرعت بما لا يدع مجال للشك في ظهور الإدارة الإلكترونية وتطويرها، وهو ما يضمن تقديم خدمات عمومية للموطن في ظل الإدارة الإلكترونية.

كما أصبح من التطوير الكبير في مراكز الخدمة الجماهيرية قضاء معظم الاحتياجات من مشتريات وخدمات متنوعة عن بعد سواء كان المواطن في منزله أو عمله، من خلال مواقع الخدمات والتسوق بالشبكة العالية للمعلومات، وهو ما يؤدي للفصل بين طالب الخدمة ومؤديها وبين أسباب الإنحراف(عشور عبد الكريم، 2009-2010، ص65)، ولعل التغيرات التي حدثت على حياة الأفراد جعلت من البحث عن تلبية الحاجات عن بعد أمر ضروري، أين يبحث الإنسان عن السهولة في تلبية حاجياته وتعد الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية أحد أهم الوسائل التي يمكن للمواطن اللجوء عليها في قضاء حاجاته.

إن أهمية الإدارة الإلكترونية في ظل الخدمات العمومية كثيرة ولا يمكن حصرها في مجال دون غيره بالنظر للخدمات المقدمة في هذا الإطار، وسنشير لأهمية الإدارة الإلكترونية في ما يلي(احمد حسين حسن الجرجري، 2018، ص146):

-الدقة والوضوح في العمليات الإدارية المختلفة داخل المنظمة.

-تطوير بنية تحتية عامة في حقل التقانة والتشفير وبقية الاحتياجات التقانية في بيئتي الاتصال والحوسبة.

-تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المنظمة المختلفة، وكذلك مع المنظمات والأجهزة الأخرى.

-تقليل الاعتماد على العمل الورقي، مما يؤثر إيجابيا على الانجاز سريع والدقيق للمهام والمعاملات، وينعكس إيجابيا على أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق، مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أمكان للتخزين.

-تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيدي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ هذه الإدارة عن طريق إعادة التأهيل لمواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المنظمة والإستغناء عن الموظفين غير الأكفاء، وغير القادرين على التكيف مع الوضع الجديد.

-الخصوصية والأمان حيث تتمتع الإدارة الإلكترونية بمعايير الخصوصية والسرية لمناسبة الأمن والمصداقية، مما يؤدي إلى نموها وتطورها في مجال خدمة المستفيد.

-عدم تكرار آليات العمل والمعاملات.

2.واقع إستخدام أساليب تقديم الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر:

تنوع أساليب تقديم الخدمة العمومية الإلكترونية وتتطور وفق التطورات الحاصلة في مجال الإدارة الإلكترونية، وإن كانت هذه الأساليب تهدف لتقديم خدمات بأسهل طريقة وبأجود مجال فإن واقع تطبيقها أو إستخدامها في الجزائر كما أسلفنا سابقا يبقى دون المستوى المطلوب بالنظر لحجم دولة كالجزائر ووفق لما تملكه من إمكانات مالية تجعل من عملية تقديم الخدمة العمومية أمرا جد ضروري، لكننا نقول أن

تقديمها في الجزائر يبقى جد متأخر، وسنحاول أن نتعرف على واقع إستخدام أساليب تقديم الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر وفق ما يلي:

الدفع الإلكتروني: يتم هنا تبادل المال أو العملة بصفة إلكترونية، أين يتم تسهيل عملية تسديد رسوم الخدمات الإلكترونية أو المنتجات عن طريق الإنترنيت وتحويل المبالغ المدفوع لقاء الخدمات أو شراء المنتجات مباشرة بين المستهلك والمؤسسات المالية والتجارية عبر وسائل امنة ومضمونة(صدام الخماسية، دس، ص14-105)، فالدفع الإلكتروني في الجزائر رغم المجهودات المبذولة يبقى دون المستوى المطلوب، فالجزائر تشهد نظام مالي جد مهترء، نظام مالي لا علاقة له بالتطورات التكنولوجية الحديثة، فلغاية اليوم لا يزال المواطن يتعامل في معاملاته التجارية والمالية بالأوراق النقدية رغم أن الكثير من الدول إستغنت عن ذلك، ولا يزال الدفع الإلكتروني مقتصرا على بطاقات تمنحها إما البنوك أو مراكز البريد، لكن تبقى حتى هذه البطاقات بالنظر للمشكلات التي تسببها أين تبقى دون تطلاعات مستخدميها مما يجعلهم يتجنبون إستخدامها، وهو ما يؤكد لنا الواقع الذي يمس الدفع الإلكتروني في الجزائر.

محركات البحث: محركات البحث هي أدوات يمكن عن طريقها البحث في كامل الموقع وإسترجاع المعلومات، وتعد محركات البحث من نماذج نظم الإسترجاع الحرة(الغير مقيدة) والتي تعتمد على الكلمات المفتاحية للدلالة على موضوع البحث، ويمكن لمحركات البحث أن تشمل جميع النصوص التي يحتويها الموقع، مما يوسع نطاق البحث ويزيد من كفاءة الإسترجاع، وتختلف قدرات محركات البحث حيث تتدرج من البحث البسيط بالكلمات الدالة(المفتاحية) إلى البحث المتقدم بالراوبط البوليانية والمقيدات وغيرها من الخصائص، وتجدر الإشارة هنا إلى أن أغلب المستفيدين غير معتادين على تلك التقنيات المتقدمة ولذلك لا يستخدمونها رغم أهميتها(غريبي علي، رينوبة الأخضر، 2016، ص424)، ولكن تبقى محركات البحث في الجزائر دون المستوى المطلوب فنسبة تدفق الإنترنيت مقارنة فقط بدول الجوار تؤكد لنا أننا بعيدون كل البعد عن أدنى مستوى عربي فما بالك بالمستوى العالمي، وهو ما يطرح صراحة حقيقة السياسة التي تسخدمها الجزائر في هذا المجال، والمجهودات المبذولة أين تبقى محصورة في أرقام لا علاقة لها بالواقع المعاش.

البنوك الإلكترونية: وتتميز هذه الخدمات بالسرعة، قصر المعاملات المصرفية والمحافظة على سرية البيانات الخاصة بالعميل وتعمل هذه البنوك طوال أربعة وعشرين ساعة وطوال أيام الأسبوع، وتتميز بإنجاز الأعمال بدون مساعدة وفي سرية تامة وأمان حيث يسمح النظام بما يلي:

الإيداع والسحب انقدي.

إيداع الشيكات

طلب دفتر شيكات

قبول الكروت الدولية

الإستفسار عن رصيد الحساب.

سداد فواتير التلفون.

كشف إيداعات المبالغ الكبيرة بكارت خاص

الإطلاع على الحساب من خلال الأنترنيت

تغيير العملات الأجنبية ورفض العملات المزيفة وغير الصاحلة (محمود عبد الفتاح رضوان، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2012، ط1، القاهرة، مصر، ص25-26)، ولعل أكبر مشكلة يعاني منها هذا القطاع في الجزائر أنه يبقى جد متأخر ومتخلف، فالجزائر في هذا المجال لا تزال تعتمد على الطرق التقليدية وهي الطرق التي يحبذها الأجانب وهو ما جعل مجالين هامين لا يتطوران ويتعلق الأمر بالسياحة التي تبقى دون المستوى المطلوب، وجلب الإستثمار الأجنبي الذي لا يحبذ التعامل مع البنوك الجزائرية المتخلفة، وهو ما يجعلنا للأسف ندرك أن البنوك الإلكترونية في الجزائر والخدمات الإلكترونية المقدمة في هذا المجال تكاد تكون منعدمة وبدون أي تحسين أو تطوير معين وهو ما نقف عليه في هذا المجال.

الصيدلية الإلكترونية: وتقوم على إنشاء إدارة للتجارة الإلكترونية ويتم من خلال الشبكة الإلكترونية للصيدلية، الإتصال بجميع مخازن الشركات القائمة بتوزيع الأدوية المحلية والمستوردة للإستفسار عن الأدوية ومدى توافرها، كما تسمح بتلقي شكاوي العملاء والتعامل مع تلك الشكاوي، وتعمل الصيدلية

الإلكترونية طوال الأربع والعشرون ساعة وتسمح الصدلية الإلكترونية بالتعامل في مجالات جديدة والتي تحتاج إلى تكنولوجيا عالية مثل أدوية الهندسة الوراثية وأدوية نقص المناعة وغيرها (محمود عبد الفتاح رضوان، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2012، ص29، فالواقع يؤكد أن قطاع الصحة والخدمات الصحية المقدمة في الجزائر رغم أنها تكلف الدولة إمكانيات هائلة إلا أنها تبقى المستوى، فلا يمكن الحديث عن الصيدلية الإلكترونية ونحن لا زلنا لم نحسن الخدمات المقدمة في المستشفيات، رغم أن الصيدلة الإلكترونية في الجزائر تبقى فقط تستخدم على مستوى قطاع الضمان الإجتماعي فقط، في حين باقي الخدمات تبقى منعدمة وغير موجودة.

الحكومة الإلكترونية: أن الحكومة الإلكترونية تعني جعل جميع الإدارات الحكومية تتكامل مع بعضها البعض، وتقدم خدمات فيما بينها وبين المواطنين والقطاع الخاص بشكل مباشر وإلكتروني، وبذلك فإن مفهوم الحكومة الإلكترونية أشمل من مفهوم الإدارة الإلكترونية، أين تعد الحكومة الإلكترونية الإطار الشامل والمتكامل للتطبيقات الإلكترونية في المجال الإداري على مستوى أطراف العملية الإدارية كافة، وهذا يعني أن تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية خو الخطوة السابقة لتطبيق أسلوب الحكومة الإلكترونية في الجهات الحكومية(عائشة بنت أحمد الحسيني، شذا بنت عبد المحسن الخيال، أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، ع1، جامعة الأزهر، يناير 2013، ص54-55)، والملاحظ أن معظم مواقع الهيئات الرسمية في الجزائر تبقى غير متطورة، فما بالك بالحديث عن الحكومة الإلكترونية الذي بقي حبر على ورق ومشروع لم ينفذ، وهو مجرد حديث في أفواه المسؤولين ولا يمكن تطبيقه في ظل الوضع القائم عليه، مع أن الحكومة الإلكترونية يمكن أن تسهم في تطوير وتنمية المجتمع وهو الرهان الذي يصعب تحقيقه في الجزائر.

الصحة الإلكترونية: تقوم الصحة الإلكترونية بتوفير الإستشارات والخدمات والمعلومات الطبية إلى المريض عبر الوسائل الإلكترونية، فالمريض يستطيع متابعة نتائج الفحوصات الطبية والتحاليل المخبرية والمعلومات والخدمات عبر الشبكة المحلية للمستشفى أو عبر شبكة الإنترنرنيت، كما يمك تقليل أوقات الإنتظار للمراجعين، فالمريض عندما يخرج من عيادة الطبيب ويتجه إلى الصيدلة يكون الدواء في إنتظاره لدى الصيدلي لأن الطبيب أرسل وصفة الدواء إلكترونيا إلى الصيدلية(محمد سمير، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2009، ص69-7)، وبالنظر للحجم الهائل والعجز

المسجل في القطاع الصحي سواء العمومي أو الخاص فإنه لا يمكن الحديث عن صحة إلكترونية في ظل قطاع تنعدم فيه أساسيا ضروريات الصحة الأساسية.

التعليم الإلكتروني: يعتمد نظام التعليم عن بعد على الشبكة الإلكترونية بصفة أساسية حيث يمن مخاطبة الطلبة وإلقاء محاضرة عبر شبكة الأنترنيت وبشكل بث حي ومباشر(ربيع نصيرة، النشاط الأداري للحكومة الإلكترونية، دكتوراه علوم تخصص القانون، جامعة مولود معمري تيزي وز، الجزائر، 2019، ص72)، وعلى الرغم من وجود التعليم عن بعد إلا أنه يبقى مقتصرا على قطاعات ومؤسسات بعينها، وغير منتشر أين يبقى محدود لدى فئة معينة، ولعل ذلك راجع أساسا للذهنيات من جهة حول هذا المجال، وكذلك حول واقع التعليم بصفة عامة في الجزائر، إضافة لعدم توافر الإرادة الحقيقة لتطوير هذا المجال في الجزائر.

خاتمة:

إن الخدمة العمومية الإلكترونية اليوم تكتسي أهمية كبيرة في مختلف المجالات خاصة وأنها يمكن أن تدفع الإقتصاد نحو النمو والتطور وهو أمر جد ممكن إذا ما توافرت الإرادة الحقيقة مع توافر المناخ السائد الملائم لذلك، سواء تعلق الأمر بالعوامل الإجتماعية والسياسية والإقتصادية والثقافية المتعلقة بطبيعة الفرد الجزائري.

إن الكثير من الدول في العالم وحتى الدول العربية قطعت أشواطا كثيرة في تقديم الخدمة العمومية الإلكترونية، والجزائر للأسف تبقى جد متأخرة ويمكن القول أنها دولة متخلفة في هذا المجال، أين يقتصر تقديم الخدمة العمومية الإلكترونية على بعض الأساليب لكن بصفة ضئيبة، وتكون في واقع الأمر منعدمة، وهو ما يؤكد أن الجزائر أمامها الكثير والكثير لتلحق بركب الخدمة العمومية الإلكترونية وعليها أن تبذل الكثير من المجهودات الإضافية لذلك.

إن الوصول إلى القمة في الخدمة العمومية الإلكترونية ليس بالأمر السهل لكنه في الوقت ذاته ليس بالأمر الصعب، فحينما تتوافر الإرادة الحقيقية لذلك ستتبلور ثقافة الخدمة العمومية الإلكترونية وستصل الدولة إلى تحقيق ذلك، خاصة وأن الخدمة العمومية الإلكترونية اليوم لم تعد مجرد ضرورة لا بد منها بل إنها حتمية فرضها الواقع المعاش عالميا والتغيرات التي تطرأ على العالم يوميا خاصة في ظل عولمة الإقتصاد.

قائمة المراجع:

الكتب:

-صدام الخماسية، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع.

-عبد القادر برانيس، تسويق الخدامات والخدمات العمومية، مكتبة الوفاء القانوينة، مصر، 2014.

-محمد سمير، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2009.

-محمود عبد الفتاح رضوان، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ط1، القاهرة، مصر، 2012.

المجلات:

-احمد حسين حسن الجرجري، إسهام عناصر الإدارة الإلكترونية في دعم بعض وظائف إدارة الموارد البشرية، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والإقتصادية، م1، ع41، ج1، جامعة تكريت، العراق، 2018.

-سايح فطيمة، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المجلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، مجلة نماء للإقتصاد والتجارة، ع4، ديسمبر 2018.

-عابد عبد الكريم غريسي، شريف محمد، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية، المجلة الجزائرية للمالية العامة، ع3، ديسمبر 2013.

-عائشة بنت أحمد الحسيني، شذا بنت عبد المحسن الخيال، أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، ع1، جامعة الأزهر، يناير 2013.

-غريبي علي، رينوبة الأخضر، إصلاح الخدمة العمومية من خلال الإدارة الإلكترونية وآفاق ترشيدها، مجلة العلوم الإسلامية والحضارة، ع3، أكتوبر 2016.

الأطروحات والرسائل:

-ربيع نصيرة، النشاط الإداري للحكومة الإلكترونية، دكتوراه علوم تخصص القانون، جامعة مولود معمري تيزي وز، الجزائر، 2019.

-عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري قسنطينة، 2009-2010.

النامية، 2006، ص.78 .

- (8). رافيق بن **مرسلي،** "الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق،" **مذكرة ماجستير في العلوم السياسية،** كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة منثوري، قسنطينة، 2011/2010، ص.5.

(9). حسينبن محمد الحسن، "الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق،" **ورقة عمل المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية،** المملكة العربية السعودية،2009، ص.16.

(10). أمحند برقوق، "مفاهيم في السياسة المقارنة الجديدة"، **محاضرات غير منشورة في مادة النظم السياسية المقارنة،** جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة كلية العلوم السياسية والإعلام قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، ، 2008-2009.

(11). مركز الحياة لتنمية المجتمع المدني، الحاكمية الراشدة : جدل لم يحسم بعد ، الأردن: مركز الحياة لتنمية المجتمع المدني جوان 2007، متحصل عليه في 19-02-2020 من الموقع www.hayatcenter.org/hayat/pics/Edrak_Guide_.doc

واقع وتحديات الخدمة العمومية الالكترونية في الإدارة المحلية بالجزائر

الياس سي ناص، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سطيف2.
Elyess702@gmail.com
زوامبية عبد النور ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ،جامعة الجلفة .

The Reality and Challenges of The Electronic Public Service in Algeria's Local Administration

---

Abstract
The Algerian state has recognized the importance of the urgent need for improved services to achieve development in various fields and to take advantage of modern technologies, especially concerning information and communication technology, so it has undertaken many reforms to exploit the ICT revolution, using electronic equipment that will make it more able to benefit from the information it has and more follow-up to the management process, The reforms have touched on local administration as a decentralized body to promote development projects at the local level and to eliminate the bureaucracy that leads to illegal benefits. Given the importance of the e-public service at the local administration level in Algeria, we present this study in which we examine the realities and challenges of the electronic public service in the local administration in Algeria.

Keywords: Public Service, E-Management, Local Administration

الملخص:
لقد أدركت الدولة الجزائرية بأهمية الحاجة الماسة لتحسين المستمر في مجال الخدمات لتحقيق التطور في مختلف المجالات والاستفادة من التقنيات الحديثة خصوصا ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لذا قامت بجملة من الإصلاحات بهدف استغلال ثورة المعلومات والاتصالات، فاستخدام المعدات الالكترونية سيجعلها أكثر قدرة على الاستفادة من المعلومات التي لديها وأكثر متابعة لسير عمل الإدارة، وقد مست الإصلاحات الإدارة المحلية كهيئة لا مركزية بغية النهوض بمشاريع التنمية على المستوى المحلي، والقضاء على السلوك البيروقراطي الذي يستهدف تحقيق منافع ذاتية بطريقة غير شرعية والذي أصبح من المواضيع التي تثير قلق كبير هذا لخطورتها. ونظرا لأهمية الخدمة

العمومية الالكترونية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر نقدم هذه الدراسة التي نتناول فيها واقع وتحديات الخدمة العمومية الإلكترونية في الإدارة المحلية بالجزائر.
الكلمات المفتاحية: الخدمة العمومية، الإدارة الالكترونية، الادارة المحلية

المقدمة

إن التطور الكبير الحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والذي امتد تأثيره إلى كافة جوانب الحياة العامة، احدث تغييرا جوهريا في شكل ودور الإدارات والأجهزة الحكومية وعلاقاتها مع بعضها البعض ومع المواطنين.

لقد أدى تطور صناعة الحاسوب والبرمجيات إلى انتشار تكنولوجيا المعلومات، ليخرج الكومبيوتر من الغرفة الكبيرة ويصبح في متناول معظم الشركات والإدارات، كما أدى التطور الحاصل في تكنولوجيا الاتصال إلى ظهور الانترنت والتي هي شبكة ضخمة تربط أجهزة الكومبيوتر مع بعضها البعض، هذا الانتشار الواسع لشبكة الانترنت أثر على تطور العمل الإداري وأوجد نوعا من العلاقات والمفاهيم الجديدة في المجتمع.

وبناءا على ما سبق تعتبر الخدمة العمومية الالكترونية من بين المفاهيم الحديثة التي أوجدها التحول إلى الإدارة الالكترونية لما لها من مزايا في تحسين وترشيد الخدمات العمومية، وتعتبر الجزائر من بين الدول التي تقد الخدمات العمومية الكترونيا وهذا تماشيا مع التطورات الحاصلة في العالم.

ومن خلال ما سبق نقدم هذه الورقة البحثية نحاول من خلالها فحص واقع وتحديات الخدمة العمومية الالكترونية في الإدارة المحلية بالجزائر وهذا من خلال المحاور التالية:

المحور الأول: مفهوم الخدمة العمومية الالكترونية والإدارة المحلية

المحور الثاني: دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمات العمومية المحلية

المحور الثالث: مشاريع الخدمة العمومية الالكترونية المقدمة في الإدارة المحلية

المحور الرابع: تحديات الخدمة الالكترونية المحلية في الجزائر

مشكلة البحث:

إن توجه معظم دول العالم إلى ضرورة تطوير الإدارات العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أدى بالكثير من الدول إلى مواكبة هذا التغير الحاصل في تقديم الخدمة العمومية من الخدمة العمومية التقليدية إلى الخدمة العمومية الالكترونية، هذه الأخيرة التي تسعى الجزائر جاهدة

من أجل تجسيدها على أرض الواقع من خلال الكثير من المشاريع الالكترونية التي تهدف إلى تحسين الخدمة العمومية، ومن بين القطاعات التي نر يد تسليط الضوء عليها في هذا البحث هو قطاع الإدارة المحلية . ولمعرفة واقع وتحديات الخدمة العمومية الالكترونية في الإدارة المحلية بالجزائر نقدم الإشكالية التالي:

ما هو واقع وتحديات الخدمة العمومية الالكترونية في الإدارة المحلية بالجزائر؟

أهداف البحث: نسعى من خلال هذه الورقة البحثية إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ✓ فحص واقع وتحديات الخدمة العمومية الالكترونية في الإدارة المحلية بالجزائر
- ✓ الوقوف أهم الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف الإدارة المحلية في الجزائر
- ✓ الكشف عن المعوقات التي تحول دون تحقيق الخدمة العمومية الالكترونية المطلوبة
- ✓ تقديم مجموعة من التوصيات التي من شأنها المساهمة في تحسين الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر

فرضيات البحث: للإجابة على الإشكالية نقترح الفرضيات التالية:

- يعترض الخدمة العمومية الالكترونية في الإدارة المحلية بالجزائر الكثير من المعوقات مما أدى إلى تعالي الأصوات التي تنادي بضرورة إصلاح الخدم العمومية الالكترونية بالجزائر

- ساهمت المشاريع الالكترونية على مستوى الإدارة المحلية بالجزائر في القضاء على الكثير من الممارسات البيروقراطية

أهمية البحث: للبحث أهمية عملية وأخرى علمية وهي:

تكمن الأهمية العملية في أن موضوع الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر أصبح واقع من خلال الكثير من المشاريع الالكترونية. لكن حتى نتعرف عليها وعى أم العراقيل التي تواجهها نقدم هذا البحث، وحتى يتم تبصير صناع القرار بأهمية الخدمة العمومية الالكترونية على مستوى الإدارة المحلية لما تساهم فيه من تحقيق التنمية المحلية.

أما الأهمية العلمية فتكمن في: المساهمة بورقة بحثية حول الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر حتى يستفيد منه الطلبة، وكذلك يعتبر هذا الموضوع من المواضيع الجديدة التي تتطلب البحث والدراسة.

منهجية البحث:

لقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يستند إلى عرض البيانات وتبويبها ومن ثم تحليلها بما يتناسب إلى حد كبير مع طبيعة الموضوع.

حدود البحث:

تتمثل الحدود المكانية في الإدارة المحلية بالجزائر والتي تتمثل في مختلف البلديات المتواجدة في 48 ولاية والتي تشهد مختلف مشاريع الخدمة العمومية الالكترونية. أما الحدود الزمانية فهي منذ البدء الفعلي في تطبيق مشاريع الخدمة العمومية الالكترونية بالإدارة المحلية في الجزائر وتمتد الحدود الزمانية من 2010 حتى 2020.

المحور الأول: مفهوم الخدمة العمومية الالكترونية والإدارة المحلية

أولا-مفهوم الإدارة المحلية

لقد عرفت الإدارة المحلية عدة تعاريف، منها أن الإدارة المحلية هي مجموعة الأجهزة التنفيذية والفنية على المستوى المحلي، تتولى إدارة الشؤون والخدمات العامة ذات الطابع المحلي[1]، قد تكون منتخبة أو معينة، وتباشر اختصاصها عن طريق النقل أو التفويض، فهي تعني توزيع الوظيفة الإدارية في الدولة بين أجهزتها المركزية في العاصمة، وهيئات محلية مستقلة عنها، ومن ثم فهي أسلوب من أساليب تنظيم الدولة من شأنه تحقيق اللامركزية الإدارية[2].

كما عرفها علماء الإدارة بأنها أسلوب إداري يتم بمقتضاه تقسيم الدولة إلى وحدات ذات مفهوم محلي، يشرف على إدارة كل وحدة هيئة محلية تمثل الإدارة العامة على أن تستقل هذه الهيئات بموارد مالية ذاتية وترتبط بالحكومة المركزية بعلاقات يحددها القانون[3]

وهناك طرح استقرت عليه الأمم المتحدة والإتحاد الدولي للسلطات المحلية، فالإدارة المحلية تعني تقسيم جغرافي سياسي لدولة موحدة بسيطة، ودون مستوى الولاية أو الجمهورية أو المقاطعة في الدول الفيدرالية المركبة.

كما يمكن تعريفها بأنها المناطق المحددة التي تمارس نشاطها المحلي بواسطة هيئات منتخبة من سكانها المحليين تحت رقابة أو إشراف الحكومة المركزية، وتعرف الإدارة المحلية بهذا المصطلح على

---

[1] زرقاوي رتيبة، إصلاح وتطور منظومة الجماعات المحلية في الجزائر وأثره في التنمية واقع وأفاق من 1990 إلى 2015.(مذكرة ماستر في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة خميس مليانة، 2015)، ص41.

[2] عثمان عزيزي، دور الجماعات والمجتمعات المحلية في التسيير والتنمية بولاية خنشلة(مذكرة ماجستير في التهيئة العمرانية، كلية علوم الأرض والتهيئة العمرانية، جامعة قسنطينة، 2008)، ص25.

[3] صالح ساكري، المعوقات التنظيمية واثرها على الجماعات المحلية(مذكرة ماجستير في علم الاجتماع،كلية العلوم الاجتماعية والاسلامية، جامعة باتنة، 2008)، ص 169.

أنها وحدات جغرافية مقسمة من إقليم الدولة، وهي عبارة عن هيئات مستقلة في الولايات والمدن والقرى، وتتولى شؤون هذه الوحدات بالطرق المناسبة لها وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي

ثانيا: مفهوم الخدمة العمومية الالكترونية:

لا توجد هناك تعاريف دقيقة ومحددة لمفهوم ونطاق الخدمة العمومية، إذ أن أغلب التعاريف تربطها بالصالح العام أو بالسياسة الحكومية، ومن بين هذه التعاريف نذكر:

وفقا للقانون الإداري الفرنسي " الخدمة العمومية هي تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية، تزود بصورة عامة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة ويتطلب توفيرها أن تحترم القائمين على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام"[1]. كما تعرف الخدمة العمومية من طرف علماء الإدارة العامة بأنها" الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته وتقع مسؤولية تلبيتها على الدولة بالدرجة الأولى وهي ليست محددة بزمن معين، بل هي عملية مستمرة ودائمة، ينبغي على الدولة أن تخطط لتقديمها وتطويرها ليحصل المواطن عليها في أحسن صورة"[2]

ينظر هذا التعريف إلى الخدمة العمومية كعملية يجب التخطيط لها تعبر عن مدخلات ومخرجات في حين ينظر البعض إلى الخدمة بشكل مبسط وتعتبرها أحد مسؤوليات الدولة. لذلك تعتبر الخدمة العمومية: جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي، تتوافر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة والتي ينص عليها القانون، ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق، تتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث أدائها ومراقبتها[3].إلا أن الخدمة العمومية تتجاوز هذا الفهم السطحي فبالإضافة إلى أنها مسؤولية تقع على عاتق الدولة فهي عملية ناتجة عن تخطيط دقيق يخلق توازن بين مطالب البيئة وإمكانيات الدولة ومواردها ومن طرق تحقيقها ومن ثم قإن طرق تحقيقها تحتاج إلى نظم و آليات لتحقيقها.

مما سبق يمكن الإشارة إلى أن الخدمة العمومية تتعلق بما يلي.

- إشباع الحاجات الأساسية والضرورية لجميع مواطني الدولة بغض النظر عن قدرتهم المالية.
- تقديم تلك الخدمات هو مسؤولية الدولة بالدرجة الأولى.
- إدارة المرافق العامة تتطلب كفاءة عالية لتحسين القدرة على استغلال الموارد المخصصة لها.

---

[1] Didier LINOTTE et Raphaël ROMI **:" Service public et Droit Administratif et Economique"**, 75éme, édition, Juris -Classeur, Paris, 2003,p 4

[2] محمد أمين عودة، إدارة المشروعات العامة: القضايا والاستراتجيات ، الكويت: منشورات جامعة الكويت، 1996، ص 56.

[3] المرجع نفسه ص 23.

- توفير الخدمة العامة يتطلب مجموعة من العمليات توازن بين المطالب والموارد والمخرجات لذلك فهي تعبر عن عملية متكاملة لنظم عمل تهدف لتحقيق جودة ما تقدمه للمواطن ما يجعل مفهوم الخدمة العمومية محصورا ما بين كونها عملية أو نظام.[1]

الخدمة العمومية الالكترونية: تعرف على أنها كل تلك الخدمات التي يمكن تقديمها الكترونيا، وهي كذلك " ذلك الفعل أو الأداء الذي يخلق القيمة ويوفر فوائد للعملاء من خلال العملية التي يتم تخزينها على شكل خوارزمية وتنفذ عادة من قبل البرامج الشبكية[2]

المحور الثاني: دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمات العمومية المحلية

لتكنولوجيا المعلومات الحديثة دور رئيسي في إحداث تطورات مختلفة في مجال تقديم الخدمات للمواطنين وتوفير المعلومات في الوقت المناسب وبأقل تكلفة، ولهذا فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية سيضفي صبغة الجودة على الخدمات التي تقدمها والرفع من مستوى الكفاءة الإدارية وتحسين مناخ العمل. ويساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في في تحسين الخدمات المحلية من خلال ما يلي:[3]

– تبسيط الإجراءات وتقليل كلفتها وإعطاء خدمة أكثر جودة.

– اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الإدارية بدون أن يضطر العملاء من الانتقال شخصيا لإنجاز معاملاتهم مع ما يرافق من إهدار للوقت والجهد والطاقة.

– الدقة والموضوعية في العمليات المنجزة

– تسهيل إجراء الاتصال بين الوحدات المحلية بين البلديات وبين البلديات والولاية

– الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الالكتروني عبر الشبكات الداخلية وشبكة الانترنت مما يؤثر ايجابيا على عمل الإدارة المحلية، وتعمل الإدارة الإلكترونية كنظام بالتنسيق بين متطلبات

---

[1] – محمد شلوش، الإذاعة والخدمة العمومية "ندوة الإذاعة المسموعة: **الواقع والأفاق، اتحاد إذاعات الدول العربية** الجزائر، 10 نوفمبر 2007.

[2] فطيمة سايح،" الإدارة الإلكترونية كألية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر"، **(مجلة نماء للاقتصاد والتجارة)**، العدد4 ديسمبر ،ص 74، 2018.

[3] الطاهرشليحي ، قرينعي ربحية، "الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات " عرض مشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر"، **(مجلة أفاق علوم الإدارة والاقتصاد)**، العدد 2، ص196، 2019.

تقنيات المعلومات والاتصالات الإلكترونية، المتطلبات المالية، المتطلبات التشريعية، متطلبات تأمين وحماية أعمال ومعاملات الإدارة الالكترونية

كما يظهر انعكاس تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين الخدمات المحلية من خلال ما يلي:[1]

– التركيز على النتائج حيث ينصب اهتمام الإدارة الإلكترونية عل تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة على أرض الواقع، من خلال تقديم فوائد للجمهور وتتمثل في تخفيض العبء على المواطنين من حيث الجهد المال والوقت، وتوفير خدمة دائمة على مدار الساعة وإنجاز العمل بكفاءة عالية وفي وقت سريع،وكذلك الحصول على الخدمات بصورة مبسطة وميسرة،ودفع الفواتير عن طريق بطاقات الائتمان بدون تنقل إلى مراكز الهاتف والغاز لدفع الفواتير المطلوبة.

– تقديم نماذج جديدة من الخدمات الالكترونية: مثل التعليم الالكتروني والذي يعني التعلم باستخدام الحاسبات الآلية وبرمجياتها المختلفة، وشبكة الانترنت، بالاضافة إلى تقديم الخدمات الصحية والوقاية من الأمراض والسجلات الصحية الالكترونية والاستشارات عن بعد

– الطابع الدولي أو العالمي للخدمات الالكترونية: حيث يتم تقديم الخدمات من خلال الوسائط الالكترونية والتي لا تعرف المكانية والجغرافية.

– تيسير معاملات المرأة: تحقق تطبيقات الإدارة الإلكترونية الكثير من الفوائد للمرأة خاصة في مجتمعاتنا الإسلامية والعربية حيث يلزمنا الدين الإسلامي بعدم إظهار صوت وهيئة المرأة، والإدارة الإلكترونية تتيح لها التعامل الكترونيا وهي في كامل حريتها الشخصية وكرامة دون الاختلاط بالرجال.

إضافة إلى رضا المواطن على الخدمات المقدمة الكترونيا نتيجة لسرعتها وقربها منه وليست معقدة إداريا مقارنة بالإدارة المحلية التقليدية.

المحور الثالث: مشاريع الخدمة العمومية الالكترونية المقدمة في الإدارة المحلية

في إطار عصرنة الإدارة المحلية سعت الجزائر إلى تطبيق مجموعة من المشاريع الإلكترونية من أجل تقديم الخدمات العمومية الإلكترونية ومن بين المشاريع ما يلي:

1- مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية:

لقد انطلقت عملية تجريبية على مستوى بلديتي حسين داي وباب الواد بالجزائر العاصمة قبل تعميمها تدريجيا على مستوى كافة التراب الوطني.[1]

---

[1] أحمد باي ،هدار رانية، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر"، **(مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية)**،العدد11،ص130، 2017

ويتمثل هذا المشروع في إنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة للمواطن الجزائري، من عقود ووثائق الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية، وحفظها ليتم استرجاعها لاحقا سواء بهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية، أو من أجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ الكترونية على شبكة الانترنت لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن، ليتمكن من حفظها أو طباعتها وكانت أو بلدية طبق فيها مشروع رقمنة الحالة المدنية هي ولاية باتنة في 04 مارس 2010، وهي تقنية جديدة تجسد أيضا إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية الواحدة دون أن يضطر المواطن للتنقل أو السفر لمراكز الحالة المدنية[2]

2- مشروع بطاقة التعريف وجواز السفر البيومتريين:

ترتكز إستراتيجية الحكومة الالكترونية في الجزائر على ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين وأن تكون متاحة للجميع، ومن هذا المنطلق أخذت وزارة الداخلية والجماعات المحلية على عاتقها عملية تقنين الخدمات الالكترونية بإطلاق ورشة كبرى لعصرنة الإدارة المركزية والجماعات المحلية وذلك بالوضع التدريجي لنظام وطني للتعريف المؤمن يرتكز على محورين أساسيين هما:

- **إطلاق بطاقة التعريف الوطنية البيومترية**
- **إطلاق جواز السفر البيومتري الالكتروني.**

وتعد بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والالكترونية وثيقة مؤمنة تماما وذات شكل أكثر مرونة طبقا لأخر التطورات التكنولوجية في العالم، حيث تحتوي على شريحة إلكترونية وصورة رقمية، ستضمن للمواطنين الإتمام السريع لمختلف الإجراءات اليومية بسبب ثقتها واستخداماتها المتنوعة في إطار الربط البيني مع القطاعات الأخرى.[3]

أما جواز السفر الجزائري هو واحد من أهم الوثائق التي تسلمها السلطات الجزائرية للموطنين الجزائريين للتمكن من السفر إلى الخارج بسهولة، وفي أواخر عام 2010، تم إصدار جواز السفر البيومتري الجزائري

---

[1] فتيحة فرطاس، "عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الادارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين"، **(مجلة الاقتصاد الجديد)** ، العدد *15، ص 307، 2016*

[2] فاطنة بلقرع، العمري دلال، قريشي هاجر، "جاهزية الإدارة الالكترونية في الجزائر ودورها في تحسين الخدمة العمومية"، **(مجلة البديل الاقتصادي)**، العدد 7، ص11، 2017.

[3] وسيلة واعر، دور الحكزومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر الدولي حول: **إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات**، جامعة منتوري قسنطينة، 2010

الجديد ليتماشى مع المعايير العالمية الجديدة، حيث توفر تلك الجوازات المزيد من الأمان ومكافحة التزوير.[1]

ومن أجل تسهيل عملية الحصول على جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية البيومتريين وضعت وزارة الداخلية في موقعها الالكتروني إمكانية طلب الوثائق البيومترية الكترونيا.

3- مشروع المواطن الالكتروني:

لقد أطلقت في أواخر 2013 وزارة الداخلية مشروع المواطن الالكتروني لأول مرة في الجزائر، والذي يختصر أرشيف كل مواطن في رقم واحد يتبعه مدى الحياة، يمكن من خلاله استخراج جميع الوثائق الإدارية وفق نظام الكتروني يعمل عل إصدار مختلف الوثائق في مدة لا تتجاوز 30 ثانية بالإضافة إلى وضع رقم وطني لكل جزائري يحل محل كل الوثائق وتقليص الوثائق الإدارية المتعلقة بإصدار رخصة السياقة وجواز السفر وغيرها، والاكتفاء فقط ببطاقة التعريف الوطنية التي ستكون بطاقة رقمية مدة صلاحيتها مدى الحياة، ويعد هذا الإجراء خطوة هامة في دخول الجزائر مجال الإدارة الالكترونية التي تعد أول محور متبوع بتحديد الأهداف الكبرى، والخاصة التي يجب بلوغها في غضون خمس سنوات، علاوة على قائمة نشاطات لتنفيذها شمل هذا المشروع وضع شبكات ربط بين المؤسسات وبين الوزارات يكون بمثابة البوابة الرقمية الحكومية التي تسمح بالتواصل مع الهيئات العمومية واستعمال التكنولوجيا من حلال الرقمنة وتوثيق الوثائق الإدارية تنصيب أنظمة إعلامية مدمجة، وكذا إدراج الخدمات لصالح المواطن.[2]

4- الشباك الموحد:

الشباك الموحد هو الصيغة العملية لمشروع البلدية الالكترونية ويتم فيه تسخير موظفين مؤهلين لاستقبال مختلف الملفات التي سيودعها المواطنون في الشباك الموحد، قصد توجيه العمليات الإدارية بشكل مباشر إلى المصالح المعنية في ظرف ومني قياسي،حيث يستقبل الشباك الطلبات التي تسجل الكترونيا وتوجه في حينها إلى المصلحة المعنية وفق نظام الكتروني داخلي،هذا ويعتبر الشباك الموحد إجراء الغرض منه

---

[1] صليحة بوسليماني، واقع ومعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في المرافق العامة في الجزائر: دراسة نموذجية لمصالح الحالة المدنية، مداخلة موجهة إلى المؤتمرالعلمي الدولي حول: **النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني واقع وتحديات وأفاق**، جامعة المسيلة، 2018

[2] بلقرع فاطنة، المرجع السابق، ص 12

القضاء على أشكال البيروقراطية الموجودة في الإدارة الجزائرية ولقد بدأ العمل بالشباك الالكتروني في جانفي 2019.[1]

5- **إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات:**

والذي يمكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة أنية ودون تكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل،وكذلك كإجراء للقضاء على البيروقراطية وتسهيل عملية الحصول على وثائق تسجيل سيارة.

وفي إطار عصرنة قطاع الإدارة المحلية وتقريب الإدارة من المواطن، فقد تم إنشاء تطبيق جديد عبر الهاتف النقال يحمل تسمية _ اجراءاتي- الذي يمكن المواطنين من الاطلاع على جميع المعلومات المتعلقة بأي إجراء إداري تقدمه مصالح وزارة الداخلية والجماعات المحلية.

6- مشروع الديمقراطية التشاركية- استشارتك-

من أجل تحفيز المواطنين وتشجيعهم على المشاركة في إدارة البلدية، تم وضع منصة خدمات على الخط مع وحدات معلوماتية وتفاعلية، تمثل فضاء يسمح بإعلام المواطنين أو إبداء أرائهم.[2]

وكتجسيد لمبادئ الديمقراطية التشاركية وتعزيز لآلياتها، أعلنت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية عن دخول حيز الخدمة تطبيق " استشارتك"، الذي يمكن المواطنين من المشاركة في تسير شؤونهم المحلية عبر إبداء أرائهم في اختيار المشاريع التنموية على مستوى بلدياتهم وذلك عن طريق الموقع الرسمي للوزارة. كما يتدرج هذا التطبيق ضمن إستراتيجية العصرنة المنتهجة من طرف الدولة الجزائرية لتقريب الإدارة من المواطن وإضفاء الشفافية والفعالية على القرارات المتخذة محليا.[3]

المحور الرابع: تحديات الخدمة الالكترونية المحلية في الجزائر

إن إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل الإداري بالجزائر أصبح مؤكد من خلال المشاريع الإلكترونية التي سعت الجزائر إلى تنفيذها في مختلف القطاعات . لكن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعترضه مجموعة من التحديات والتي نحاول الوقوف عليها من خلال النقاط التالية:

---

[1] وكالة الانباء الجزائرية،البلدية الالكترونية " الشباك الموحد". تم التصفح يوم: 19/ 02/ 2020
www .aps.dz

[2] شنيحي الطاهر ، المرجع السابق، ص 200

[3] وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، تم التصفح يوم: 17/ 02/ 2020
www .interieur.gov.dz

1- تحديات البنية التحتية التكنولوجية:

ويتجلى ذلك في مؤشر ضعف البنية التحتية لمشروع الإدارة الإلكترونية، كذلك تدهور واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل تذبذب في تدفق الانترنت . إضافة إلى عدم توافر الآلات و الأدوات التكنولوجية الحديثة اللازمة للإدارة الإلكترونية.[1]

2- تحديات تتعلق بالجانب البشري:

وتتمثل في مجموعة من العراقيل التي ترتبط بذهنية وأداء العامل البشري وتشمل ما يلي:[2]

- غياب الدورات التكوينية التي تحفز العنصر البشري التي تساعده على التكيف مع متطلبات الإدارة الالكترونية.
- انعدام أو ضعف الوعي بأهمية تطبيق التكنولوجيا في الجانب الإداري.
- إشكاليات البطالة التي يمكن أن تنجم عن تبني عملية الإدارة الالكترونية.

3- تحديات الإرادة السياسية

تعتبر الإرادة السياسية هي الداعمة إلى توجه الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة ولا يحدث هذا إلا من خلال توفر الإرادة السياسية لوضع منظور استراتيجي وطني وشامل، يرتكز على رؤية واضحة للنقلة النوعية المطلوب وبالنظر إلى ضعف استخدام الانترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات فإن الجزائر بحاجة إلى إعادة النظر في صياغة خطة التحول الإلكتروني. كما يشير التحديد الدقيق لوجود إرادة سياسية تؤدي دورا بارزا في التحول للخدمة العامة الإلكترونية،إنما هو بحاجة إلى تحديد مدى قدرات هذه القيادة في تحويل الموارد المالية، والإمكانات البشرية، إلى واقع ملموس،دون إهمال المتابعة الدورية، والتقويم لكل مرحلة، بهدف الكشف عن العجز المسجل في إستراتيجية التحول.[3]

4- التحديات الإدارية:

---

[1] سميحة براهيمي،الادارة الالكترونية في الجزائر بين الواقع و الافاق، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر الدولي، المؤتمر الدولي السادس بعنوان:**النظام القانوني للمرفق العام الالكتروني**، جامعة المسيلة، نوفمبر 2018.

[2] قدور ظريف، موفق نورالدين،الإدارة الالكترونية ضرورة حتمية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مداخلة مقدمة إلى، المؤتمر الدولي السادس بعنوان:**النظام القانوني للمرفق العام الالكتروني**، جامعة المسيلة،نوفمبر 2018.

[3] عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية. جامعة قسنطينة، السنة الجامعية 2009– 2010 ، ص162

ويقصد بها تلك الصعوبات والتحديات التي يمكن أن يواجهها مشروع الإدارة الالكترونية من الإدارة القائمة سواء على المستوى المركزي أو على المستوى المحلي وتتمثل تلك الصعوبات فيما يلي:[1]

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة المركزية لبرامج الإدارة الالكترونية .
- تعقيد الإجراءات الإدارية وانعدام مرونة الهياكل التنظيمية.
- قيام موظفي الإدارة القائمة بمقاومة وعرقلة عملية الانتقال إلى الإدارة الالكترونية خوفا على مناصبهم ومستقبلهم الوظيفي.

5- التحديات المالية:

تتمثل في قلة الميزانية المخصصة لتصميم وتطوير برامج وتطبيقات الحاسب الآلي، وكذلك المعاملات المالية لا تزال في بدايتها.[2]

الخاتمة:

إن التحول إلى تطبيق الخدمة العمومية الإلكترونية أصبح حقيقة من خلال العديد من التشريعات والمشاريع الالكترونية، وهذا نظرا لأهمية الخدمة العمومية الالكترونية في تحسين الخدمات العمومية والارتقاء بجودتها. وفي هذا الاطار تم تطوير كل الأنظمة من خلال الموارد الداخلية للمديرية العام لعصرنة الوثائق والأرشيف، باستخدام التكنولوجيا الحديثة التي تعتمد على اتصال الشبكة الداخلية للبلدية مع شبكة وزارة الداخلية، بالإضافة إلى إمكانية الوصول إلى الخدمات الالكترونية من خلال بوابة الخدمات الالكترونية (الشباك الافتراضي، وتطبيقات الهاتف الجوال).

ومن خلال هذه الورقة البحثية نقدم النتائج الآتية:

- إن الخدمات العمومية الالكترونية حقيقة موجودة في الإدارة المحلية الجزائرية من خلال عديد المشاريع الالكترونية مثل البلدية الالكترونية
- ساهم تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة المحلية في تحسين الخدمات العمومية خاصة في التقليل من أشكال البيروقراطية والتعقيد الإداري
- إن التحول إلى الإدارة المحلية الالكترونية تعترضه الكثير من العراقيل والتحديات وخاصة المتعلقة بالجانب المالي والبشري

---

[1] ظريف قدور، المرجع السابق، ص 9

[2] العربي بوعمامة، رقاد حليمة، " الاتصال العمومي والادارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية"، **(محلة الدراسات والبحوث الاجتماعية)**، العدد 09،ص 46 ديسمبر 2014.

- لكي تحقق الخدمة العمومية الالكترونية النجاعة اللازمة يجب على المواطنين ضرورة مسايرة المشاريع الالكترونية التي تطلقها وزارة الداخلية مثل تطبيق استشارتك الذي يشجع الديمقراطية التشاركية.
- يجب التخلص من الأمية الالكترونية في بعض المناطق المحلي حتى تكون هناك استجابة لتحول إلى الخدمات العمومية الالكترونية الفعلية.

قائمة المراجع:

أولا: الكتب:

– محمد أمين عودة، إدارة المشروعات العامة: القضايا والاستراتجيات ، الكويت: منشورات جامعة الكويت، 1996، ص 56.

ثانيا: المقالات:

– أحمد باي ،هدار رانية، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر"، **(مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية)**،العدد11،ص130، 2017

– الطاهرشليحي ، قرينعي ربحية، "الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات " عرض مشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر"، **(مجلة أفاق علوم الإدارة والاقتصاد)**، العدد 2، ص196، 2019.

– العربي بوعمامة، رقاد حليمة، " الاتصال العمومي والادارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية"، **(محلة الدراسات والبحوث الاجتماعية.)**، العدد 09،ص 46 ديسمبر 2014.

– فطيمة سايح،" الإدارة الإلكترونية كألية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر"، **(مجلة نماء للاقتصاد والتجارة)**، العدد4 ديسمبر ، 74، 2018.

– فتيحة فرطاس، "عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الادارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين"، **(مجلة الاقتصاد الجديد)** ، العدد *15، ص 307، 2016*

– فاطنة بلقرع، العمري دلال، قريشي هاجر، "جاهزية الإدارة الالكترونية في الجزائر ودورها في تحسين الخدمة العمومية"، **(مجلة البديل الاقتصادي)**، العدد 7، ص11، 2017.

ثالثا: الملتقيات العلمية:

- وسيلة واعر، دور الحكزومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر الدولي حول: **إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات،** جامعة منتوري قسنطينة، 2010

- صليحة بوسليماني، واقع ومعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في المرافق العامة في الجزائر: دراسة نموذجية لمصالح الحالة المدنية، مداخلة موجهة إلى المؤتمرالعلمي الدولي حول: **النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني واقع وتحديات وأفاق**، جامعة المسيلة، 2018

- سميحة براهيمي،الادارة الالكترونية في الجزائر بين الواقع و الافاق، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر الدولي، المؤتمر الدولي السادس بعنوان:**النظام القانوني للمرفق العام الالكتروني**، جامعة المسيلة، نوفمبر 2018.

- قدور ظريف، موفق نورالدين،الإدارة الالكترونية ضرورة حتمية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مداخلة مقدمة إلى، المؤتمر الدولي السادس بعنوان:**النظام القانوني للمرفق العام الالكتروني**، جامعة المسيلة،نوفمبر 2018 .

- محمد شلوش، الإذاعة والخدمة العمومية "ندوة الإذاعة المسموعة: **الواقع والأفاق، اتحاد إذاعات الدول العربية** الجزائر، 10 نوفمبر 2007.

رابعا: الرسائل الجامعبة:

- عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية. جامعة قسنطينة، السنة الجامعية 2009- 2010 ، ص162

- زرقاوي رتيبة، إصلاح وتطور منظومة الجماعات المحلية في الجزائر وأثره في التنمية واقع وأفاق من 1990 إلى 2015.(مذكرة ماستر في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة خميس مليانة، 2015)،

- عثمان عزيزي، دور الجماعات والمجتمعات المحلية في التسيير والتنمية بولاية خنشلة(مذكرة ماجيستير في التهيئة العمرانية، كلية علوم الارض والتهيئة العمرانية، جامعة قسنطينة، 2008)

- صالح ساكري، المعوقات التنظيمية واثرها على الجماعات المحلية(مذكرة ماجيستير في علم الاجتماع،كلية العلوم الاجتماعية والاسلامية، جامعة باتنة، 2008).

خامسا: مواقع الانترنت:

- وكالة الانباء الجزائرية،البلدية الالكترونية " الشباك الموحد". تم التصفح يوم: 19/ 02/ 2020
www .aps.dz

– وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، تم التصفح يوم: 17/ 02/ 2020

www .interieur.gov.dz

باللغة الأجنبية:

Didier LINOTTE et Raphaël ROMI **:" Service public et Droit Administratif et 7Economique"**, 5éme, édition, Juris -Classeur, Paris, 2003,p 4

واقع الخدمة العمومية في الجامعة الجزائرية في ظل الإدارة الإلكترونية

The Reality of Public service at the Algerian University

Under the electronic management

بن دادة وافية، أستاذة مساعدة قسم" أ "، كلية الحقوق والعلوم السياسيةجامعة محمد لمين دباغين – سطيف2 –

ouafiaben22@yahoo.fr

ملخـص:

إن التطورات الحاصلة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال أفرزت آلية جديدة لإدارة المجتمعات ومنها الحكومة الإلكترونية التي تسعى السلطات العمومية بالجزائر إلى إقامتها عبر إحلال نظام إلكتروني شامل وتعميم استخدام الانترنيت خلال السنوات المقبلة لتطلق مشروع الجزائر الإلكترونية.

وقد أصبح التحول إلى الإدارة الإلكترونية في استغلال المرافق العامة وتسييرها حتمية فرضتها التغيرات العالمية التي شهدها العالم على جميع المستويات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية.

أما الجامعة الجزائرية فقد شهدت طورا في هياكلها الإدارية وتطويرا لمواردها البشرية، وذلك من خلال تبنيها للإدارة الإلكترونية، محاولة تحسين الخدمة العمومية المقدمة إلى الطالب الجامعي وهيئة التدريس على حد السواء وذلك من أجل النهوض بالبحث العلمي وتطويره.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية –الجامعة الجزائرية –الخدمة العمومية –تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

Abstract :

Developments in information and communication technology are a new mechanism for the management of societies, including e-government, which the public authorities in Algeria are seeking to establish through the introduction of a comprehensive electronic system and the universal use of the Internet in the coming years to launch the Algeria project. Electronic.

The shift to e-management in the exploitation and management of public utilities has become an imperative imposed by the global changes that the world has witnessed at all economic, political and social levels.

The Algerian university has witnessed the development of its administrative structures and the development of its human resources, through its adoption of electronic management, an attempt to improve the public service provided to both the university student and the faculty. In order to promote scientific research and its Development.

Key Words :

مقدمـــــــــة:

لقد جاءت الإدارة الالكترونية كرد فعل على استخدام الحاسب الالي في مجال الخدمة العامة بهدف تطوير طرق العمل التقليدية إلى طرق أكثر حديثة تتماشى مع تيار التغيرات والتطورات العالمية خاصة في مجال الأعمال والاستفادة من هذا التطوير من خلال توفير الوقت والجهد والتكلفة.

وبذلك غدت الإدارة الالكترونية وسيلة للحياة وليست مجرد أداة للرفاهية ونتيجة لما حققته الإدارة الالكترونية من إنجازات وتسهيلات بالنسبة للفرد والمؤسسات أصبح من الضروري تفعيلها في أي منظومة إدارية وتنظيم مهما كان تخصصه بعدما كانت تقتصر فقط على البنوك والمؤسسات الكبرى خاصة في الدول المتقدمة بل تعدى ذلك حتى إلى الدول السائرة في طريق النمو، حيث أصبحت كل دولة تسعى إلى القضاء على المشاكل والمعيقات التي تقف حاجزا أمامها في تطبيق والإشراف على أعمالها الإدارية من خلال تبنيها للإدارة الإلكترونية.

كما أن تطبيق الإدارة الالكترونية في المنظومات الإدارية والمرافق العمومية أصبح من الأولويات التي تسعى الدول إلى تجسيدها كنمط جديد في التسيير الإداري والذي يعتمد أساسا على الحواسيب وشبكات الأنترنت بدلا من النمط القديم الذي يعتمد على الملفات الورقية، خاصة وأن تطبيق الإدارة الإلكترونية سيضفي صبغة الجودة على الخدمات التي تقدمها المرافق العمومية، بما فيها مؤسسات التعليم العالي.

وفي سبيل ذل تسعى هذه الدراسة إلى إزالة الغموض والتعرف على مفهوم الإدارة الالكترونية باعتباره مفهوم حديث النشأة؛

كما تهدف إلى الوصول إلى مدى نجاعة الإدارة الالكترونية في الجامعة الجزائرية؛ مع إبراز الصعوبات والمعيقات التي تعيق تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعة الجزائرية؛ وكذلك نحاول الوقوف على معرفة ما إذا كان هناك مستقبل للإدارة الإلكترونية في الجامعة الجزائرية.

حيث تكتسي دراسة واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة الجزائرية أهمية بالغة، باعتبار أن فكرة الإدارة الالكترونية كنظام جديد في التسيير الإداري للمرافق العامة بصفة عامة والجامعة بصفة

خاصة مما جعل دراستها والتطرق إليها أمرا ضروريا؛ للكشف عن مدى فعالية الإدارة الالكترونية في التسيير الإداري للجامعة الجزائرية؛ وإبراز دور الإدارة الالكترونية باعتبارها مدخلا معاصرا لتطوير وتحديث المنظمات من خلال القضاء على مشاكل الإدارة التقليدية. خاصة على مستوى الجامعة الجزائرية.

من خلال ما تم تفصيله يمكن طرح الإشكالية التالية: **هل يمكن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال التعليم العالي؟** والتي يتفرع عنها عدة أسئلة فرعية أهمها:

- ماهو مفهوم الإدارة الإلكترونية؟ وماهي متطلبات تطبيقها؟
- ماذا يقصد بالخدمة العمومية؟ وما هي المبادئ التي تقوم عليها؟
- هل تعتبر الجامعة مرفقا عموميا؟
- ماهو مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية كأسلوب بديل لتسيير الجامعة الجزائرية؟

أهداف الدراسة:

لاشك أن لكل بحث أو دراسة علمية بالضرورة أهداف معينة، وتسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- إزالة الغموض والتعرف على مفهوم الإدارة الالكترونية باعتباره مفهوم حديث النشأة.
- الوصول إلى مدى نجاعة الإدارة الالكترونية في المنظومة الجامعية
- إبراز الوسائل التي تساهم في تيسير تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعة الجزائرية.

فرضيات البحث:

لابد لأي بحث أن يشمل على فروض الدراسة وهذه الدراسة تشتمل على فرضيتين رئيسيين استنادا على مشكلة البحث حيث تمت صياغة الفرضيات على النحو التالي:

1- توجد مقومات لإدارة إلكترونية في تسيير الجامعة الجزائرية كمرفق عمومي

2- تعاني الجامعة الجزائرية من عدة معوقات لتطبيق الإدارة الالكترونية.

أهمية البحث:

تكتسي الدراسة الراهنة أهمية بالغة من خلال:

- ظهور الإدارة الالكترونية كنظام جديد في التسيير الإداري مما جعل دراستها والتطرق إليها أمر ضروريا.
- الكشف عن مدى فعالية الإدارة الالكترونية في التسيير الإداري كبديل للأسلوب التقليدي في التسيير
- التعريف بفوائد الإدارة الالكترونية داخل المنظومة الجامعية الجزائرية
- إبراز دور الإدارة الالكترونية باعتبارها مدخلا معاصرا لتطوير وتحديث المرافق العمومية بصفة عامة والجامعة الجزائرية بصفة خاصة.

منهجية البحث:

إن أية دراسة تتطلب اتباع منهج معين يستعمله الباحث عند معالجته لها، لذلك فقد تم اعتماد المنهج الوصفي لغرض استعراض وإيضاح مفهوم الإدارة الإلكترونية والدوافع التي أدت إلى اللجوء إليها كبديل عن الأسلوب التقليدي للتسيير الإداري، وتوضيح مفهوم الخدمة العمومية، والمنهج التحليلي من أجل تحليل مجموعة النصوص القانونية التي تنظم الجامعة كمرفق عمومي.

حدود البحث:

قصد الإجابة عن إشكالية البحث تم تقسيم البحث إلى مبحثين، **المبحث الأول** تم التطرق فيه إلى حتمية التوجه نحو الإدارة الإلكترونية لتحسين الخدمة العمومية، أما **المبحث الثاني** فقد تم تخصيصه إلى مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية كأسلوب بديل لتسيير الجامعة الجزائرية

المبحث الأول: حتمية التوجه نحو الإدارة الإلكترونية لتحسين الخدمة العمومية

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

أولا: تعريف الإدارة الإلكترونية

تعرف الإدارة الإلكترونية على: "أنها استخدام للبيانات والمعلومات المتكاملة في توجيه سياسات واجراءات عمل المنظمة، بهدف تحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للاستجابات للتغيرات المتلاحقة داخليًا وخارجيا"[1].

---

[1]- محمد عبد اشتيوي، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الاتصال الإداري من وجهة نظر العاملين في جامعة القدس المفتوحة-فرع غزة، مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية) المجلد السابع عشر، العدد الثاني، كلية إدارة الأعمال –جامعة القدس المفتوحة- غزة – فلسطين، يونيو2013 ، ص: 226.

وتعرف على أنها هي" عملية الالتقاء بين الحاسوب وشبكات الاتصال."

وهناك من يعرفها على أنها مجموعة الأنشطة العمومية التي تعتمد على الانترنت والاتصالات الإلكترونية عبر جميع طبقات ومستويات الحكومة لتقديم جميع الخدمات والمعاملات للأفراد، والحصول على المعلومات في شتى المجالات بيسر وسهولة. [1]

الإدارة الإلكترونية هي: "استراتيجية ادارية لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات وخاصة (الادارة الخاصة منهم) مع استغلا ل مثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد البشرية والمعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث من اجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقاً للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة"[2].

بناءا على ما سبق يمكن إعطاء التعريف التالي: الإدارة الإلكترونية تعني استخدام الإدارة لتكنولوجيا شبكات الاتصال الحديثة في وظائفها المختلفة ومعاملاتها من أجل تحقيق أهدافها.

ثانيا: أهداف الإدارة الالكترونية

يمكن تلخيص أهم أهداف الإدارة الالكترونية في النقاط التالية:

–تقديم الخدمات للمستفيدين بصورة مرضية خلال 24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع؛

–تحقيق السرعة المطلوبة لا نجاز العمل وبتكلفة مالية مناسبة؛

–إيجاد مجتمع طلابي قادر على التعامل مع متغيرات العصر التكنولوجي؛

–تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية؛

–الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث تنمية روح الإبداع والابتكار؛

–الحفاظ على أمن وسرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدها. [3]

ثالثا: دوافع التحول إلى الإدارة الالكترونية:

دفعت موجة التغيير في مجال تقديم وايصال المعلومات بجميع الحكومات للتحول نحو الإدارة الالكترونية لذلك نجد عدة تطورات دفعة واحدة باتجاه اعتماد الإدارة الالكترونية منها ما يتعلق بالمسؤولين

---

[1]- محمد المتولي، إدارة الموارد البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في دول عربية، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الأول الذي نظمته شرطة دبي من 24 إلى 26 أفريل 2003، ص: 13.

[2]- هدى عباس قنبر، ميسون عدنان حامد، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية: جامعتي بغداد والمستنصرية نموذجا، مجلة الأستاذ، العدد 210، المجلد 2، 2014، ص: 325.

[3] محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة، ط1، عمان، الأردن، 2009 ، ص 73.

الحكوميين الذين يقومون بتطوير طرق جديدة لتطوير العمل الحكومي ولزيادة الكفاءة في توصيل الخدمات لذا نجد أن كل الدول تسعى إلى تطبيق الإدارة الالكترونية نتيجة لعدة دوافع وأسباب.[1] ومن أهمها ما يلي:

1- تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به.
2- توجهات العولمة جعلت العديد من الدول تعمل على تحسين خدماتها للحصول على شهادة الجودة العالمية للخدمة العمومية.
3- تطلعات المواطنين للحصول على خدمات أفضل وأسرع وأسهل في الوصول إلى المعلومات
4- الكفاءة في تقديم الخدمات العامة
5- تقديم خدمات جديدة ومتطورة:
6- مشاركة المواطنين في اتخاذ القرارات إلى جانب الحكومة.
7- الإدارة الالكترونية تزيد من الشفافية السياسية وتدعم ثقة المواطنين بالإدارة.[2]

رابعا: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

تمثل الإدارة الإلكترونية تحولا شاملا في المفاهيم والنظريات والأساليب والإجراءات والهياكل والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية، وهي ليست وصفة جاهزة أو خبرة مستوردة يمكن نقلها وتطبيقها فقط، بل إنها عملية معقدة ونظام متكامل من المكونات التقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبيئية والبشرية وغيرها، وبالتالي لا بد من توفر متطلبات عديدة ومتكاملة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وإخراجها إلى حيز الواقع العملي. نذكر من أهمها:

1- وضع استراتيجيات وخطط التأسيس والتي يمكن ان تشمل إدارة أو هيئة على المستوى الوطني لها وظائف التخطيط والمتابعة والتنفيذ لمشاريع الحكومة الالكترونية.
2- توفير البنية التحتية للإدارة الالكترونية من خلال تطوير مختلف شبكات الاتصال بما يتوافق مع بيئة التحول التي تستدعي شبكة واسعة ومستوعبة للكم الهائل من الاتصالات دون إهمال

---

[1] المرجع نفسه ،ص 73.
[2] المرجع مفسه ،ص 73.

التجهيزات التقنية الاخرى من معدات وأجهزة وحاسبات الية ومحاولة توفيره وإتاحته للأفراد والمؤسسات.

3- تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعدات الحكومية وفق تحول تدريجي بإعادة تنظيم الجوانب والمحددات الهيكلية ومختلف الوظائف الحكومية.

4- بما يجعلها تنسجم ومبادئ الإدارة الالكترونية مثل استحداث إدارات جديدة تساير التطور التكنولوجي.

5- تطوير الكفاءات والمهارات المتخصصة ويعني ضرورة وجود اليد العاملة المؤهلة والتي تمتلك زادا معارفيا يحيط بمبادئ التقدم التقني ولها من الخبرة ما يمكنها من أن تصبح موردا بشريا مؤهلا لاستخدام تقنيات المعلومات.[1]

6- وضع تشريعات قانونية لازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية وتكملة للنقائص والفراغ القانوني اللازم والذي يمكن أن يظهر في أي مرحلة من مراحل التحول وتحديد الإجراءات العقابية الخاصة بفئة المتورطين في جرائم الإدارة الالكترونية.

المطلب الثاني: مفهوم الخدمة العمومية

أولا: تعريف الخدمة العمومية

عرّف الفقه الخدمة العمومية تعريفات عديدة باعتبارها من مبادئ المرفق العام، فقد تطور تعريف الخدمة العمومية بتطور المرافق العامة، كما أن للخدمة العمومية أسسا ومبادئ تقوم عليها وهذا للفصل بينها وبين الخدمات التي تقدّم للجمهور برسوم ولا يتساوى فيها جميع الناس.

يرتبط تعريف الخدمة العمومية بوجود المرفق العام الذي من أهدافه تقديم خدمات عامة، ولقد تطور تعريف الخدمة العمومية بتوسع الدولة وزيادة عدد مرافقها بزيادة حاجيات الناس الملحة، حيث يرى الأستاذ محمد الصغير بعلي أن أساس ومبر وجود المرفق العام هو تلبية الحاجات العامة

---

[1] سعيد بن معلا العمري، ص18-19

للجمهور، ونقل تعريف الحاجات العامة من عند الفقيه دوجي الذي عرّفها بأنها" النشاطات والخدمات العامة التي يقدر الرأي العام في وقت من الأوقات وفي دولة معينة أن على الحكام القيام بها نظرا لأهمية هذه الخدمات للجماعة، ولعدم تأديتها على الوجه الأكمل بدون تدخل الحكام"[1].

ولقد عنت الدولة الجزائرية بالخدمة العمومية وتحسينها من خلال القوانين والمراسيم المختلفة منها المرسوم 131/88 المتعلق بتنظيم العلاقة بين الإدارة والمواطن[2]، فلقد نصّ في المادة 2/06 على:" ...ويجب أن تضع تحت تصرف المواطن خدمة جيدة"، ونص في المادة 21 على:" يجب على الإدارة حرصا منها على تحسين نوعية خدمتها باستمرار وتحسين صورتها العامة...".

فلم يشر المشرع في هذا المرسوم إلى تعريف الخدمة العمومية واكتفى بتوجيه الإدارة إلى تحسين صورتها بوضع خدمات جيدة للجمهور.

ولقد صدر المرسوم الرئاسي 16-03 المتعلق بالمرصد الوطني للمرفق العام[3] وأشار إلى الضوابط الأساسية التي تقوم بها المرافق العامة من أجل تقديم خدماته للجمهور باعتبارها وظيفة من وظائف المرافق العمومية، وفصل ذلك في الفصل الثاني في المواد من 3إلى 7، ولكنه لم يتطرق إلى تعريف الخدمة العمومية وعبّر عنها بمرادفاتها اللغوية أو بما ينتج عنها.

فالمشرع الجزائري تطرق إلى مفهوم الخدمة العمومية باعتبارها نشاط من نشاطات المرافق العامة التابعة للدولة.

ثانيا: مبادئ الخدمة العمومية

للخدمة العمومية باعتبارها منافع تقدم للجمهور تلبية لحاجياتهم ورغباتهم مجموعة من المبادئ والأسس التي تقوم عليها وهي في حقيقة الأمر تعتبر من نتائج مبادئ المرفق العام.

---

[1] - أنظر: محمد الصغير بعلي، القانون الإداري "التنظيم الإداري، النشاط الإداري"، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، الجزائر، 2013، ص: 236. نقلا عن: ربيع رحماني، الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمة العمومية في الجزائر (مرفق التربية الوطنية نموذجا)، المؤتمر العلمي الدولي حول النظام القانوني للمرفق العام الالكتروني " واقع -تحديات – آفاق"، يومي 26-27 نوفمبر 2018، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف – المسيلة.

[2] - المرسوم التنفيذي رقم 88-131، المؤرخ في 1988/07/04، ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن، (ج ر: 07 المؤرخة في 1988/07/06).

3 - المرسوم الرئاسي رقم 16-03، مؤرخ في 7 2016/01/0، يتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام. (ج ر: رقم 02 المؤرخة في 13 2016/01/)

1- المساواة في تقديم الخدمات

ويعني المساواة في تقديم الخدمات العمومية أن يتساوى جميع أفراد المجتمع الموجهة لهم هذه الخدمة في تحصيلها، ولكن بعض الخدمات تتطلب توفّر مجموعة من الشروط، حيث لا يعتبر هذا تمييزا في تقديم الخدمة؛ بل يعدّ من قبيل ترشيد الخدمات العمومية وتقديمها لمستحقيها الحقيقيين.

2- ديمومة تقديم الخدمات العمومية

حيث أن الدولة عندما أنشأت المرافق العامة من أجل تقديم خدمات معينة ربطت بين الخدمة المقدمة والمرفق وجودا وعدما، والدولة ذاتها هي التي تقرر تبعا لإنشاء المرفق مدة الخدمات التي يقدمها المرفق تبعا لحاجيات الجمهور.

3-المرونة والتكيّف

والمقصود بالتكيف التطوير في وسائل تقديم الخدمة العمومية للجمهور، ومنها استخدام الإدارة الإلكترونية في تقديمها لأنها تساهم في جودة الخدمة وسرعتها.

المبحث الثاني: مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية لتسيير الجامعة الجزائرية

المطلب الأول: مفهوم الجامعة

أولا: تعريف الجامعة

لا يوجد تعريف موحد للجامعة، لأن كل مجتمع يؤسس جامعة خاصة به، ولكن هناك بعض التعريفات المتفق عليها.

فتعرف الجامعة على أنها هيئة علمية رسمية تهتم بصفة رئيسية بتحقيق تعليم متقدم وتوصيل المعرفة في مختلف مجالاتها واستخدامها خدمة للمجتمع.

كما يعرف البعض الجامعة على أنها فضاء يجمع طائفة من الباحثين، لهم الحرية الكاملة لمباشرة البحث العلمي في أي مجال معرفي كان ... وهي المحيط الذي يدرس إشكالات المجتمع في

جميع المجالات، ويعمل على صياغة حلول علمية–عملية لها، فهو بالتالي: آلة لتغيير المجتمعات نحو الأفضل»

أما من زاوية الوظائف والأهداف تعرف الجامعة على أنها "مؤسسة للتعليم العالي تتكون من عدة كليات تنظم دراسات في مختلف المجلات وتخول حق منح درجات جامعية في هذه الدراسات... تستخدم أساتذة وينتظم بها طلاب تهتم بصياغة وتفسير المعرفة القائمة وتعمل على نشرها وتطويرها وتقدمها وإعداد الطلاب إعدادا يؤهلهم لتنمية وتطوير مجتمعاتهم... وتهتم الجامعات بوجه خاص بالمعرفة تحصيلا وتواصلا ونشرا وتطويرا وتطبيقا وخدمة المجتمع ولها ثلاث وظائف أساسية هي التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع.»[1]

1- تعريف المنظومة الجامعية

إن المنظومة الجامعية هي مؤسسة تعليمية تقوم بالبحث العلمي، فهي هيئة معرفية تكوينية تتشارك مع النظم الأخرى بغية تحقيق أهدافها المشتركة ولذلك فقد تم تقسيمها إلى عدة أبعاد تمثلت فيما يلي:

- الجامعة من ناحية النسق: هي نسق فرعي ضمن أنساق المجتمع الذي يعتبر مصدرها وأساس بقائها فهي تتفاعل مع محيطها الخارجي، تحكمها مجموعة من العوامل تؤثر فيها، ولها علاقات مركبة ومعقدة مع الأنساق الأخرى تتعامل فيما بينها بطريقة متناسقة وتسعى دائما لتحقيق الأهداف المشتركة والحفاظ على مكانتها في المجتمع.
- الجامعة من ناحية الهدف: تسعى المنظومة الجامعية إلى نشر وتعميم وتطوير المعارف وتجسيدها لمعالجة قضايا المجتمع وإلى بناء إطارات قادرة ومستعدة عقليا ونفسيا لتوظيف هذه المعارف وتحقيق التنمية المستديمة.

---

[1] خيرة تحلايتي، تحديات المنظومة الجامعية وإسهاماتها في المعرفة السوسيولوجية بالجزائر –تصورات ومواقف الأساتذة الباحثين بجامعة مستغانم، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عبد الحميد بن باديس-مستغانم-الجزائر، ص 14.

- الجامعة من الناحية الاجتماعية: نظام اجتماعي رسمي يضم جماعة من الأفراد يتفاعلون فيما بينهم تجمعهم بيئة واحدة يشتركون فيها (الجامعة والكلية) ويختلفون من ناحية الاهتمامات ويبذلون جهدا في تشخيص المشاكل الاجتماعية كل حسب اهتمامه ومجال تخصصه وفي البحث عن الحقيقة. [1]

2- المراحل الأساسية الأربع في مسار بناء المنظومة الجزائرية للتعليم العالي:[2]

لقد عرف تأسيس الجامعة الجزائرية وتطورها من حيث تنظيمها ومناهجها أربع مراحل أساسية منذ الاستقلال:

- ✓ المرحلة الأولى تمثلت في إرساء قواعد الجامعة الوطنية.
- ✓ المرحلة الثانية تمثلت في تنفيذ إصلاح منظومة التعليم العالي سنة 1971 والذي تم تدعيمه وتصحيح مساره من خلال وضع خريطة جامعية سنة 1982 والتي تم تحديثها سنة 1984.
- ✓ المرحلة الثالثة: تمثلت في دعم المنظمة وعقلنتها تماشيا مع التحولات التي يشهدها كل من المجتمع والاقتصاد الجزائريين. وقد تم الشروع في ذلك من خلال سن القانون رقم 99-05 المؤرخ في 04 أفريل سنة 1999 والمتعلق بالتعليم العالي.
- ✓ المرحلة الرابعة: تمثلت في تطبيق النظام العالمي، نظام ليسانس، ماستر، دكتوراه، الذي شرع في تطبيقه سنة 2004.

ثانيا: الجامعة مرفق عمومي

كانت الجامعة الجزائرية تعتبر مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وذلك بموجب القانون الأساسي النموذجي للجامعة.[3]

حيث أن المشرع الجزائري ركز في تعريفه للجامعة على أولوية الجانب الإداري من تسيير وتنظيم والتزامها بالنصوص القانونية في معاملاتها وبالاستقلال المالي دون إعطاء الأهمية للجانب التعليمي

---

[1] المرجع نفسه، ص 14.

[2] منشورات وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. *التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر 50 سنة في خدمة التنمية 1962-2012*. ص 18.

[3] المرسوم رقم 83-544 المؤرخ في 24 سبتمبر سنة 1983 والذي يعرف الجامعة في الفصل الأول المادة الأولى منه على أنها "مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي"

والعلمي الذي أنشئت لأجله، وتضمنت المادة 3 من نفس المرسوم المهام الموكلة للجامعة والتي تم تحديدها في:[1]

- تساهم في تعميم نشر المعارف وإعدادها وتطويرها.
- تكون الإطارات اللازمة لتنمية البلاد وفقا للأهداف المحدد في التخطيط الوطني.
- تضطلع بترقية الثقافة الوطنية.
- تساهم في تطوير البحث وتنمية الروح العلمية.
- تتولى تلقين الطلاب مناهج البحث.
- تقدم بأي عمل لتحسين المستوى وتجديد المعلومات والتكوين الدائم.
- تتولى نشر الدراسات ونتائج البحث.

وإذا قمنا بإجراء مقارنة بسيطة بين المهام المنوطة للجامعة المحددة بموجب المادة 3 من المرسوم 83-544 والتعريف المحدد للجامعة في المادة الأولى من نفس المرسوم نجد أن التعريف لا يتفق مع مهام الجامعة كون أنها تكتسي الطابع العلمي والتعليمي والبحثي بينما التعريف ينحصر في كون أن الجامعة مؤسسة إدارية.

تعتبر سنة 1984، سنة تشييد عدد كبير من مؤسسات التعليم العالي والتي كانت موزعة على معظم الولايات وتم صدور مجموعة من المراسيم بتاريخ 18 أوت سنة 1984 تتضمن إحداث مدارس عليا ومعاهد وطنية.

في سنة 1999 قام المشرع الجزائري بسن القانون 99-05 المؤرخ في 4 أبريل سنة 1999، المتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي، هذا القانون الذي يمثل اللحظة الفارقة والهامة بالنسبة إلى تطور منظومة التعليم العالي. فهو قانون توجيهي يمثل خلاصة كل ما استحدث منذ الاستقلال من أطر تنظيمية وقانونية، ويضفي عليها انسجاما عاما. وهو يقنن الجهاز التنظيمي الضروري لإعادة هيكلة المنظومة بكاملها، كما يفتح آفاق مستقبلية هامة للتنمية على المستوى الديموغرافي وعلى مستوى البنى التحتية.

[1] المصدر نفسه.

وقد جاء القانون التوجيهي للتعليم العالي لغاية تطوير المنظومة الجامعية كمرفق عمومي للتعليم العالي، والتأكيد على تحديد مبادئه وأهدافه ودعمها لتستجيب إلى حاجات المجتمع ولتتماشى مع التحولات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية في الجزائر كما نصت عليه المادة 3 «يساهم المرفق العمومي للتعليم العالي بصفته أحد مكوني المنظومة التربوية في:

- تنمية البحث العلمي والتكنولوجي واكتساب العلم وتطويره ونشره ونقل المعارف.
- رفع المستوى العلمي والثقافي والمهني للمواطن عن طريق نشر الثقافة والإعلام العلمي والتقني.
- التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للأمة الجزائرية عن طريق تكوين إطارات في كل الميادين.
- الترقية الاجتماعية بضمان تساوي الحظوظ للالتحاق بالأشكال الأكثر تطورا من العلوم والتكنولوجيا لكل من تتوفر فيهم المؤهلات اللازمة. »[1]

وظهرت بموجبه إلى الوجود مؤسسات عمومية ذات طابع علمي وثقافي ومهني حيث نصت المادة 32 منه "تعتبر المؤسسة العمومية ذات الطابع العلمي والثقافي والمهني... مؤسسة وطنية للتعليم العالي تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي"[2] أسندت لها مهمة التكفل بوظيفتي التكوين العالي والبحث العلمي والتكنولوجي وتأخذ هذه المؤسسات أنماط مختلفة : "تحدد وفقا لمقاييس علمية وبيداغوجية يمكن أن تأخذ نمط الجامعات المنظمة أساسا في شكل كليات، بصفتها وحدة تعليم وبحث، ويمكن أن تنشأ كلية أو كليات خارج المدينة مقر الجامعة أو أن تأخذ نمط المراكز الجامعية أو نمط المدارس والمعاهد الخارجة عن الجامعة."[3]

ومنذ سنة 1999 وبموجب هذا القانون تطور مفهوم الجامعة وأصبحت تصنف من بين المؤسسات العمومية ذات الطابع العلمي والثقافي والمهني حيث كانت تصنف في السابق كما سبق ذكره من بين المؤسسات ذات الطابع الإداري – وفقا للمرسوم 83–544 المؤرخ في سبتمبر 1983.

---

[1] انظر : القانون رقم 99-05 المؤرخ في 4 أبريل سنة 1999. الجريدة الرسمية. العدد 24، 1999/04/07، ص 8.

[2] المصدر نفسه ، ص 8.

[3] المصدر نفسه ، ص 8.

لقد قامت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بإطلاق المشروع الوطني للتعليم عن بعد، قصد تخفيف نقائص التأطير من جهة وأيضا من أجل تحسين نوعية التكوين، تماشيا مع متطلبات ضمان النوعية

ويندرج هذا المشروع في إطار إدماج طرائق جديدة للتكوين والتعليم، حيث يرمي إلى تحقيق أهداف تتوزع على ثلاثة مراحل، يتقدمها مرحلة استعمال التكنولوجيا كالمحاضرات المرئية بصورة أخص لامتصاص الأعداد المتزايدة للمتعلمين، مع تحسين مستوى التعليم والتكوين وسيكون هذا على المدى القصير، أما على المدى البعيد فقد تم اعتماد التكنولوجيات البيداغوجية الحديثة خاصة «الواب»، والذي يقصد به التعلم عبر الخط أو التعلم الإلكتروني كمرحلة الثانية. وذلك قصد تحقيق ضمان النوعية على المدى المتوسط، أما المرحلة الثالثة فهي مرحلة التكامل، ومن خلالها يصادق على نظام التعليم عن بعد ويتم نشره عن طريق قنوات الاتصال، التي يتعدى مجال استعمالها والاستفادة منها بكثير النطاق الجامعي، حيث تستهدف جمهورا واسعا من المتعلمين من أشخاص يريدون توسيع معارفهم وآخرون يحتاجون لمعلومات متخصصة،

ويرتكز التعليم عن بعد حاليا على شبكة منصة للمحاضرات المرئية والتعليم الإلكتروني موزعة على غالبية مؤسسات التعليم العالي، والدخول إلى هذه الشبكة ممكن عن طريق الشبكة الوطنية للبحث «ARN»، في حين أن 64 مؤسسة أخرى ستكون موقع استقبال، وبهذا سيغطي مشروع التعليم عن بعد الذي أطلقته الجزائر مؤسسات التعليم العالي الـ77 المنتشرة عبر التراب الوطني، منها جامعات ومراكز جامعية ومدارس عليا، فيما يكون مركز البحث العلمي والتقني النقطة المركزية للمشروع، ويتم بث المحاضرات المرئية من الجامعات ، إلى جانب مركز تطوير التقنيات المتقدمة ومركز البحث في الإعلام العلمي والتقني.

ثالثا: مهام الجامعة:

مهام الجامعة عديدة ومتعددة فهي مجموعة النشاطات الموكلة لها، في هذا العنصر سنكتفي بذكر المهام التي تتولاها المنظومة الجامعية كما هي محددة في المرسوم التنفيذي رقم 03-279

المؤرخ في 23 أوت سنة 2003، المحدد لمهام الجامعة والقواعد الخاصة بتنظيمها وسيرها وخاصة المادتين 5 و6 منه.

- في مجال التكوين العالي: تتمثل مهامها في:[1]

- تكوين الإطارات الضرورية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للبلاد.
- تلقين الطلبة مناهج البحث وترقية التكوين بالبحث وفي سبيل البحث.
- المساهمة في إنتاج ونشر معمم للعلم والمعارف وتحصيلها وتطويرها.
- المشاركة في التكوين المتواصل.

- في مجال البحث العلمي والتطوير التكنولوجي: تتمثل فيما يلي:[2]

- المساهمة في الجهد الوطني للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي.
- ترقية الثقافة الوطنية ونشرها.
- المشاركة في دعم القدرات العلمية الوطنية.
- تثمين نتائج البحث ونشر الإعلام العلمي والتقني.
- المشاركة ضمن الأسرة العلمية والثقافية الدولية في تبادل المعارف وإثرائها.

المطلب الثاني: التعليم الالكتروني في الجامعة الجزائرية

أولا: تعريف التعليم الالكتروني:

يعرف **التعليم الالكتروني على** أنه:" عملية تقديم محتوى تعليمي إلكتروني عبر الوسائط المعتمدة على الكمبيوتر وشبكاته إلى المتعلم بشكل يتيح له إمكانية التفاعل النشط مع هذا المحتوى ومع المعلم ومع أقرانه سواء أكان ذلك بصورة متزامنة أم غير متزامنة وكذا إمكانية إتمام هذا التعليم في الوقت

[1] انظر المادة 05 من المرسوم التنفيذي رقم 03-279 المؤرخ في 23 أوت سنة 2003، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 51،

[2] انظر المادة 06 من المرسوم التنفيذي رقم 03-279 المؤرخ في 23 أوت سنة 2003، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 51،

والمكان وبالسرعة التي تناسب ظروفه وقدراته، فضلاً عن إمكانية إدارة هذا التعلم أيضاً من خلال تلك الوسائط". [1]

ثانيا: مزايا تكنولوجيا التعليم الإلكتروني:

جاء التعليم الالكتروني ليجسد طريقة إبداعية لتقديم بيئة تفاعلية متمركزة حول المتعلمين ومصممة مسبقا بشكل جيد وميسرة لأي فرد وفى أي مكان وزمان باستعمال خصائص ومصادر الانترنت والتقنيات الرقمية بالتطابق مع مبادئ التصميم التعليمي المناسبة لبيئة التعلم المفتوحة والمرنة والموزعة، ويمكن تلخيص أهم مزايا التعليم الإلكتروني فيما يلي:

- سهولة التنقل: حيث يمكن التنقل بأجهزة الكمبيوتر المحمولة في أي مكان والتي يتم حفظ المواد التعليمية عليها ويمكن للطالب استرجاعها في أي وقت يطلبه.
- الراحة والسهولة في الاستعمال: حيث أصبحت الدروس الإلكترونية أسهل في الاستخدام من حضور المحاضرات في الدروس الحقيقية.
- التوظيف الاستراتيجي: هناك تنوع في المواد التعليمية المتاحة إلكترونيًا للطلاب مما يسهل عليهم اختيار أكثرهم مناسبة لهم وتوظيفها في حياتنا العملية توظيفًا استراتيجيا والتي تزودها الطرق التقليدية في التعليم.
- المرونة: الدروس الإلكترونية يمكن استخدامها خلال الفصل الدراسي الحقيقي حيث يقوم المعلمون أو المدربون بمتابعة التطبيق العملي للنظريات العلمية داخل الفصل الدراسي وتصويب أخطاء الدارسين على الفور والمتابعة المباشرة لهم.
- الاقتناع: تزود ملفات الفيديو الاقتناع الكامل لدي الطلاب عن مشاهدة وتطبيق النظريات العلمية في الواقع.

[1] توفيق برغوتي، لويزة مسعودي، التعليم الالكتروني في التعليم العالي تطبيقاته وتحدياته دراسة استكشافية بجامعة باتنة، الملتقى الوطني لمركز جيل البحث العلمي حول تقنيات التعليم الحديثة، يوم20 ديسمبر 2016، المكتبة الوطنية الجزائرية، الجزائر.

- البساطة: تبسيط المواد التعليمية من خلال الدروس الإلكترونية يتيح للطلاب والمتعلمين التركيز على التعلم بصورة أكثر.
- قلة التكلفة: تعني الدروس الإلكترونية أقل تكلفة عن الطرق التعليمية التقليدية.
- يتبلور حول: أهم استخدامات الطالب الجامعي للتعليم الالكتروني بالجامعة، من القدرة على توظيف الوسائل التكنولوجية، وكذا أهم خدمات التعليم الالكتروني المتاحة بالجامعة: منتدى الجامعة، التعلم عن بعد، البريد الالكتروني، صفحات الواب.

المطلب الثالث: وسائط التعليم الإلكتروني في الجامعة الجزائرية

نظرا لما أفرزه العصر الحديث من ثورة في مجال تكنولوجيا الاتصالات، إلى جانب الطريق التقليدية للتعليم، فإن تطور التكنولوجيا أحدث طرق ووسائط عديدة تتمثل في مجموعة الوسائل التكنولوجية الحديثة المستخدمة في التعليم الإلكتروني، والتي ارتبطت خصوصا بعالم الشبكات وبتجهيزات رقمية مختلفة.

1- **البريد الالكتروني:**

وهو يتمثل في "خدمة بريدية تقدم عن طريق الاتصالات عن بعد لتنقل خطابات المرسل في شكل مادي أو الكتروني عبر أجهزة طرفية مركزة بمكتب بريد أو بمراكز مؤهلة لذلك". وهو ما يعرف بـ E-MAIL .

إن البريد الإلكتروني يشكل إحدى أهم خدمات الإنترنت وهي أحدث وسائل العصر الحالي التي يتحقق بها التواصل والتفاعل بين المعلم والمتعلم وهي طريقة لإرسال الرسائل وملفات البيانات والمعلومات وغير ذلك بالوسائل الالكترونية، حيث يمكن إرسال الأشكال والرسومات والصور. كما يمكن الاشتراك في المجلات الإلكترونية.

ويقوم البريد الإلكتروني بتحقيق أهداف التعليم عن بعد والاتصال العلمي بين الأساتذة والباحثين وكذا التلاميذ من خلال إرسال ملفات علمية بين الطلبة والأساتذة والعكس، وإمكانية التحضير لعقد المؤتمرات والندوات العلمية، وهذا للإمكانيات التي يتيحها في القدرة على الوصول إلى الرسالة في أي وقت، ليتم

الاطلاع عليها في زمنها الحقيقي أو فيما بعد، فيمارس المتعلم نشاطه الدراسي في إطار ما يعرف بالتعليم اللا تزامني.[1]

2- **الحاسوب:**

وهو وسيلة إلكترونية صممت لاستقبال المجاميع الكبيرة من البيانات بشكل آلي ومن ثم تخزينها ومعالجتها إلى شكل نتائج ومعلومات مفيدة، وقابلة للاستخدام بموجب مجموعة من التعليمات والإشعارات التي يطلق عليها اسم البرمجيات، ويتألف الحاسوب من قسمين: المكونات المادية والأجهزة، والمكونات البرمجية. وقد حل الحاسوب محل الوسائل التقليدية في التعليم والتدريس لأنه يساعد على بناء قواعد ومعلومات داخلية وبناء شبكات محلية ووطنية وحتى دولية، ويسمح باستخدام الأقراص والوسائط المتعددة، الطباعة والنشر، وتصميم برمجيات تعليمية تحوي مواد علمية وتمرينات والعديد من النشاطات.

ومن فوائد التعليم التفاعلي بواسطة الحاسب الآلي يذكر ما يلي:

- يقدم المادة التعليمية في شكل موضوعات متسلسلة تسلسلا منطقيا.
- يتم عرض المادة التعليمية بالسرعة التي تتناسب مع قدرات الطالب، وهو بذلك يتنافس معه.

3- الأنترنت:

تلاحقت التطورات التي شهدتها وسائل الاعلام والتكنلوجيا الحديثة وتسارعت وصار من الممكن تحقيق الهدف من التعليم عبر وسائل مستحدثة تحقق الإشهار أكاثر من الوسائل التقليدية المألوفة. ومن بين هذه الوسائل الأنترنيت.. فالأنترنيت تجسد وسيلة سريعة وفعالة لانتقال المعلومة مرفوقة بالصورة بالتالي فهي تمثل طريقة حديثة من خلالها يمكن إعطاء دروس على الملأ أمام مستعملي هذه التكنولوجيا.

والإنترنت هي شبكة تضم مجموعة من الشبكات (Internet-Protocol) مرتبطة فيما بينها ولو عن طريق خدمة واحدة، وكلمة الإنترنت تعني الترابط بين الشبكات (inter-connexion) أو الشبكة العنكبوتية العالمية (word-wide-web) وهي شبكة الشبكات التي تجمع بين عشرات الآلاف من شبكات المعلومات في جميع أنحاء العالم عن طريق مجموعة أجهزة الكمبيوتر متصلة ببعضها

---

[1] فندوشي رفيعة، التلاميذ المتفوقون بالجزائر وآفاق التعليم الإلكتروني -دراسة حالة مؤسستين تربويين بولاية المدية-مجلة البحوث والدراسات العلمية، العدد 8، الجزء 2 ، نوفمبر 2018، جامعة يحي فارس-المدية-الجزائر، ص 170.

البعض تسمح بتبادل المعلومات بحرية شبه كاملة. والفضاء الذي توفره شبكة الإنترنت يسمح بارتكاب جريمة القذف خاصة في خدمة الواب (service Web)

وإن اعتماد الطالب على الأنترنت كمصدر معلوماتي يعكس اختزال المسافات والوقت والجهد. وتُعدُّ شبكة الإنترنت واحدة من أهم مصادر المعرفة وأسلوبا من أساليب التعليم. وأصبح الكثير من المواد يتعلمها الطالب ليس عن طريق كتاب منهجي، بل عن طريق جمع المعلومات الحديثة والمتكاملة من مواقع الإنترنت وصفحاته. وهناك جامعات عديدة باشرت بطرح مقرراتها الدراسية لبرامج البكالوريوس والماجستير والدكتوراه عبر صفحات الويب (web pages)، ومثال ذلك (University of Phonex Online). وأمكن للباحثين الحصول على أحدث البحوث وملحقاتها من الجامعات ومراكز البحوث العلمية بسرعة كبيرة.[1]

وإن الغاية من استخدام الإنترنت تتحدد بأهداف مستخدمي تلك التقنية، وما يهم المؤسسات العلمية والتربوية، وبالذات الجامعات، أن النظم التقليدية في التعليم يثبت عجزها يوما بعد يوم عن الاستجابة للمطالب المتزايدة لتحصيل المعرفة. وهذا الأمر يتطلب إيجاد بيئة تعليمية متعددة الأهداف والأغراض لمختلف شرائح المستفيدين وأنماطهم.[2]

4- المكتبة الإلكترونية:

يعكس مفهوم المكتبة الإلكترونية المعلومات والبيانات المخزنة إلكترونيا والمتاحة للمستفيدين من خلال نظم شبكات إلكترونية، ولكن دون أن يكون هماك موقع مادي، وبالتالي فهي شبيهة بمخزون معلومات ولكن لها وجود في الحقيقة التصورية. تقدم المكتبة الإلكترونية مجموعة من الخدمات مثل الاطلاع على الكتب. تقديم البرامج التعليمية المساعدة للطلاب، تقديم خدمات المنتدى العلمي للتواصل بين أهل الاختصاص، الطباعة، الأبحاث العلمية. وتساهم المكتبة الإلكترونية في تقديم خدمات تعليمية مميزة للمؤسسات التعليمية بما أنها تعتبر من المصادر الضخمة للمعلومات.[3]

---

[1] وليد صيام، محمد رحاحلة، المرجع السابق، ص 180.

[2] المرجع نفسه، ص 180.

[3] فندوشي رفيعة، المرجع السابق، ص 173.

5- **الأقراص المضغوطة:**

و هي وسائط رقمية تستخدم في تخزين و عرض المعلومات بشكل متنوعة من رسومات و نصوص و صور. الخ في مجال التعليم تستخدم في تخزين كميات كبيرة من المعلومات مقارنة بالكتب الورقية أو أشرطة الفيديو. يمكن توظيفها في التعلم ذاتيا بعرض المعلومات والبرامج التعليمية.[1]

6- **المجلات الإلكترونية:**

تشمل المجلات الإلكترونية كل المصادر الإلكترونية من مجلات متخصصة وعامة والصحف والحوليات والدوريات والتقارير المنتظمة الصدور و العديد من الوثائق، تتميز بحداثة معلوماتها و سرعة إصدارها و تواصلها بشكل دوري منتظم وتنوع موضوعاتها و تركيزها، تحمل العديد من المستجدات و الإحصائيات العلمية. توسع النشر الإلكتروني للدوريات على شكل أقراص مكتنزة أو عن طريق الأنترنيت.[2]

7- **الكتاب الإلكتروني:**

هو مصطلح يستخدم لوصف نصي مشابه للكتاب ولكن في شكل رقمي يمكن عرضه على شاشة الحاسوب، والكتب الرقمية غير محددة بضوابط الطباعة والتجليد، وذلك لأن الأقراص المكتنزة يمكن أن تختزن كميات ضخمة من البيانات والمعلومات في شكل نصي، ويعتبر الكتاب الالكتروني وسيلة التعليم العصري.[3]

الجودة في التعليم العالي:

- إمكانية نقله بسهولة و تحميله على أجهزة كمبيوتر متنوعة ،كما يمكن حمل ونقل عدة كتب تصل إلى 150 كتابا في جهاز واحد.[4]
- سرعة تحديث معلومات الكتاب الالكتروني و تزويد الطلاب بها في نفس الوقت.
- تنفيذ التقييم الإلكتروني بالاتصال المباشر بين الطلاب و المادة التعليمية في الكتاب الإلكتروني و أعضاء هيئة التدريس.

---

[1] المرجع نفسه، ص 173

[2] المرجع نفسه، ص 173

[3] المرجع نفسه ر، ص 172.

[4] المرجع نفسه ر، ص 172.

– توفير أشكال متنوعة من التفاعل بين الطلاب و مما يساعد على نمو الخبرات التعليمية و تكاملها.

8–المراجع الإلكترونية:

وهي مصادر معلومات المرجعية في شكل رقمي وهي متوفرة على شبكة الانترنيت أو بشكل أقراص مكتنزة وأقراص متعددة الوسائط ومن هذه المراجع نذكر:

- الموسوعات أو الدوائر العلمية
- القواميس أو المعاجم
- الحوليات والكتب السنوية
- الأدلة .

الخاتـــــمــــــة:

إن الإدارة الالكترونية وباعتبارها موضوع حديث النشأة إلا أنها تحظى بأهمية بالغة من خلال أنها تمكن الدول من مواكبة التطورات والتغيرات العالمية وهذا ما يسهل عملية التبادل والتعاون داخل الدولة الواحدة وبين الدول في جميع المجالات بصورة سهلة وسريعة.

وقد أصبح الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية ضرورة حتمية فرضتها التغيرات والتطورات العالمية، خاصة تلك الحاصلة في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال وهذا لما توفره من مزايا وتسهيلات للمستخدمين في جميع القطاعات وهذا ما دفع بالدول إلى تبنيها في تسيير المؤسسات والتنظيمات الصناعية.

وبالرغم من أن نموذج الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر يعرف مراحله الأولية، إلا أن تطبيقها قد منح إسهامات وإنجازات على واقع الخدمة المقدمة للمواطن بشكل نسبي،

ومن أجل تحسين أداء الخدمة العمومية في الجامعة الجزائرية وجعلها تتمي بالفعالية والشفافية قامت وزارة التعليم العالي بتجسيد عدة مشاريع هامة في مجال عصرنة الجامعة كمرفق العام باستعمال الوسائل

التكنولوجية الحديثة، والتي تهدف في مجمل هذه الإنجازات إلى تمكين الطالب والأستاذ على حد السواء من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية. يعتبر مجال التعليم من أكثر الأنظمة تأثرا بالتكنولوجيا والذي نتج عنه التعليم الالكتروني الذي يعتمد بصفة أساسية على آخر تطورات تكنولوجيا المعلومات والاتصال والذي حقق نقلة نوعية في طرق وأساليب وأنماط تقديم التعليم حيث قضى على العديد من السلبيات التي تعانيها المنظومة التعليمية التقليدية.وقد خلصت دراستنا إلى مجموعة من النتائج والتوصيات تمثلت فيما يلي:

1-النتائج:

- يعتبر مجال التعليم من أكثر الأنظمة تأثرا بالتكنولوجيا والذي نتج عنه التعليم الالكتروني الذي يعتمد بصفة أساسية على آخر تطورات تكنولوجيا المعلومات والاتصال والذي حقق نقلة نوعية في طرق وأساليب وأنماط تقديم التعليم حيث قضى على العديد من السلبيات التي تعانيها المنظومة التعليمية التقليدية

- يعمل التعليم الإلكتروني على تشجيع تفاعل الطلاب مع العملية التعليمية، كما أنه يساعد هم على تطوير التعلم الذاتي، والمشاركة في تصميم التعليم على المدى البعيد.

- يقدم التعليم الالكتروني العديد من الامتيازات لمختلف أطراف العملية التعليمية، ومن هنا وجب الاهتمام أكثر بهذا النمط من التعليم من طرف المسؤولين سواءا في وزارة التعليم العالي أو المسؤولين على هذا النمط من التعليم في مختلف الجامعات من خلال التعريف والتشجيع على التوجه أكثر نحوه.

- يحتاج التحول إلى التعليم الالكتروني بنى تحتية جيدة وخاصة في مجال تقنية الاتصال، وميزانية ضخمة للتكفل بالنفقات الناتجة عن توفير الأجهزة والمعدات التي تساهم في تعميم هذا النوع من التعليم، وفي سبيل ذلك نجد مؤسسات الدولة ممثلة في وزارة التعليم العالي تسعى جاهدة لوضع هذا المجال الهام على قائمة الاولويات في إطار تطوير التعليم العالي.

2-**التوصيات:**

- التخطيط الجدي والفعال للبرامج التعليمية الجامعية، بحيث تقوم بنيتها على أفضل أنواع المعارف المعاصرة والمعلوماتية، وتكنولوجيا الاتصالات المرتبطة بالاحتياجات المجتمعية- . استخدام تكنولوجيا

الاتصالات، والمعلوماتية وأنواع المعارف المعاصرة استخداماً فعالاً وليس استخداماً شكليا و توظيف هذه التكنولوجيا للنهوض بقطاع التعليم العالي.

- إعادة النظر في النظام الإداري والفني في نظام التعليم الإلكتروني بصورة مستمرة وتخليصه من كل العوائق التي تعرقل توفير جودة التعليم.

- العمل على تكوين مختلف العناصر الفاعلة بالتعليم الالكتروني، من طلبة وأساتذة، وأيضا الموظفين الإداريين المشرفين على هذه العملية. إضافة إلى توفير مختلف الأدوات والتكنولوجيات والوسائل التعليمية.

- إجراء دورات تكوينية بالمؤسسة التعليمية للتعريف بالتعليم الإلكتروني، وتبيان أهميته وضرورته لتطوير التعليم والارتقاء بالعملية التعليمية.

- تحديد وظيفة كل موظف بدوره في هذا المشروع وتدريبه على الأدوات الجديدة التي سيستخدمها لتنفيذه مع وضع خطة واضحة ومفصلة تشتمل على تعريف المشروع وأهدافه ووسائل تنفيذه ومراحل تطبيقه والميزانية اللازمة لكل مرحلة، وتكوين اللجان التي ستتولى التنفيذ والمتابعة.

المصادر والمراجع:

أولا: المصادر

1-القوانين:

-القانون رقم 99-05 المؤرخ في 4 أبريل سنة 1999. الجريدة الرسمية، العدد 24، مؤرخة في: 1999/04/07.

2-المراسيم:

- المرسوم الرئاسي رقم 16-03، مؤرخ في 7 2016/01/0، يتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العـــــام. الجريدة الرسمية، العدد 02، المؤرخـــة في 13 /2016/01.

- المرسوم التنفيذي رقم 88-131، المؤرخ في 1988/07/04، ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن، (ج ر: 07 المؤرخة في 1988/07/06.

– المرسوم التنفيذي رقم 83-544 المؤرخ في 24 سبتمبر سنة 1983. المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 03-544 المؤرخ في 23 أوت 2003 والمتعلق تحديد المهام والقواعد الخاصة بتنظيم و آداء الجامعة.

–المرسوم التنفيذي رقم 03-279 المؤرخ في 23 أوت سنة 2003، الجريدة الرسمية، العدد 51،

ثانيا: المراجع

1–الكتب

–محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة، ط1، عمان، الأردن، 2009

–محمد الصغير بعلي، القانون الإداري "التنظيم الإداري، النشاط الإداري"، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، الجزائر، 2013.

2–الرسائل والمذكرات:

–خيرة تحلايتي، تحديات المنظومة الجامعية وإسهاماتها في المعرفة السوسيولوجية بالجزائر –تصورات ومواقف الأساتذة الباحثين بجامعة مستغانم، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عبد الحميد بن باديس–مستغانم–الجزائر،

3–المقالات:

–محمد المتولي، إدارة الموارد البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في دول عربية، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الأول، شرطة دبي، أيام 24-25-26 أفريل 2003.

–محمد عبد اشتيوي، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الاتصال الإداري من وجهة نظر العاملين في جامعة القدس المفتوحة–فرع غزة، مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية) المجلد السابع عشر، العدد الثاني، كلية إدارة الأعمال – جامعة القدس المفتوحة– غزة – فلسطين، يونيو 2013 ،

–هدى عباس قنبر، ميسون عدنان حامد، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية: جامعتي بغداد والمستنصرية نموذجا، مجلة الأستاذ، العدد 210، المجلد 2، 2014،

– ربيع رحماني، الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمة العمومية في الجزائر (مرفق التربية الوطنية نموذجا)، المؤتمر العلمي الدولي حول النظام القانوني للمرفق العام الالكتروني " واقع –تحديات – آفاق"، يومي 26-27 نوفمبر 2018، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف – المسيلة.

–توفيق برغوتي، لويزة مسعودي، التعليم الالكتروني في التعليم العالي تطبيقاته وتحدياته دراسة استكشافية بجامعة باتنة، الملتقى الوطني لمركز جيل البحث العلمي حول تقنيات التعليم الحديثة، يوم20 ديسمبر 2016، المكتبة الوطنية الجزائرية، الجزائر.

– فندوشي رفيعة، التلاميذ المتفوقون بالجزائر وآفاق التعليم الإلكتروني –دراسة حالة مؤسستين تربويين بولاية المدية–مجلة البحوث والدراسات العلمية، العدد 8، الجزء 2، نوفمبر 2018، جامعة يحيى فارس–المدية–الجزائر.

الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر

معطيات الواقع ورهانات المستقبل

جمع واعداد:

د/ لبيد عماد　　　　د/ موزاي بلال